

Diagnóstico del municipio de Popayán como destino turístico



Laura Cristina Muñoz Chávez

Universidad del Cauca

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Turismo

Asesor académico: Gustavo Adolfo Fuentes Delgado

Asesor empresarial: Mónica Ximena Anacona Quilindo

Popayán, Colombia

10 de Junio del 2022

Diagnóstico del municipio de Popayán como destino turístico



Laura Cristina Muñoz Chávez

Asesor académico: Gustavo Adolfo Fuentes Delgado

Asesor empresarial: Mónica Ximena Anacona Quilindo

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Turismo

Universidad del Cauca

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Turismo

Popayán, 2022

Índice

Introducción	4
Caracterización Municipal de Popayán	6
Descripción del Proyecto	9
Problemática	9
Justificación.....	10
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Metodología de Diagnóstico	12
Conceptos Claves de Gestión Turística	15
DESARROLLO ETAPA 1: Caracterización del Territorio	17
Mapeo e Identificación de Actores.....	17
Análisis cuantitativo de base de datos de PST	23
Mapeo gráfico de actores.....	26
Espacios de participación de prestadores de servicios del turismo.....	28
Análisis de resultados de talleres con PST	35
DESARROLLO ETAPA 2: Análisis del destino.....	45
Análisis de flujos de demanda	45
Análisis de oferta	53
PLANTA TURÍSTICA	54
ESPARCIMIENTO.....	78
RECURSOS, ATRACTIVOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS	79
FACILIDADES.....	88
Análisis de promoción y marca.....	89
Análisis de superestructura	95
Áreas de intervención turística	98
PLAN DE MEDIOS	102
ANALISIS FINAL	103
Análisis DOFA.....	103
Conclusiones del estudio	105
Sugerencias y recomendaciones	106
Bibliografía.....	108

Introducción

La industria turística es uno de los principales actores del comercio internacional, según la OMT, capaz de igualar o superar a los negocios de línea petrolera o alimenticia. Su importancia radica no sólo en la generación de ingresos, sino en la alta empleabilidad, y su capacidad del desarrollo sostenible en un destino, entre otras cosas

Por esta razón, en 2020, debido a la pandemia por Covid-19, fue la industria más afectada, puesto que se impedía el desplazamiento y movilidad de las personas a nivel internacional. Colombia no fue la excepción a esa regla, por lo que muchas empresas del sector turístico tuvieron que cerrar sus puertas temporal o permanente porque no tenían capacidad para seguir funcionando bajo las condiciones que la salud pública en ese momento requería.

Popayán, la Ciudad Blanca de Colombia, tuvo que ser resiliente y aprovechar la reactivación económica para que el turismo pudiera resurgir dadas sus potencialidades. Bajo la situación de post-pandemia, no existía información actualizada sobre las condiciones para el desarrollo de su actividad turística ni de los actores que permanecieron o surgieron, por lo que se hizo necesario un trabajo de diagnóstico.

El objetivo principal de este estudio, es conocer la situación actual del Municipio de Popayán y sus potencialidades en la demanda de la actividad turística, de manera que los actores involucrados en el sector puedan fundamentar la planificación de sus actividades.

Este comprende la identificación de actores, específicamente los PST¹ de Popayán, y los resultados de un espacio participativo con estos, para entender el sector turístico desde su experiencia. A partir del trabajo colaborativo con ellos, se obtiene la información sobre la demanda turística sostenible que Popayán puede fomentar. Adicional a esto, se estudian tópicos de la situación actual de la oferta e infraestructura, la promoción del destino y el relacionamiento entre actores del sector, temas entendidos desde el enfoque hacia la demanda.

¹ Prestadores de Servicios Turísticos

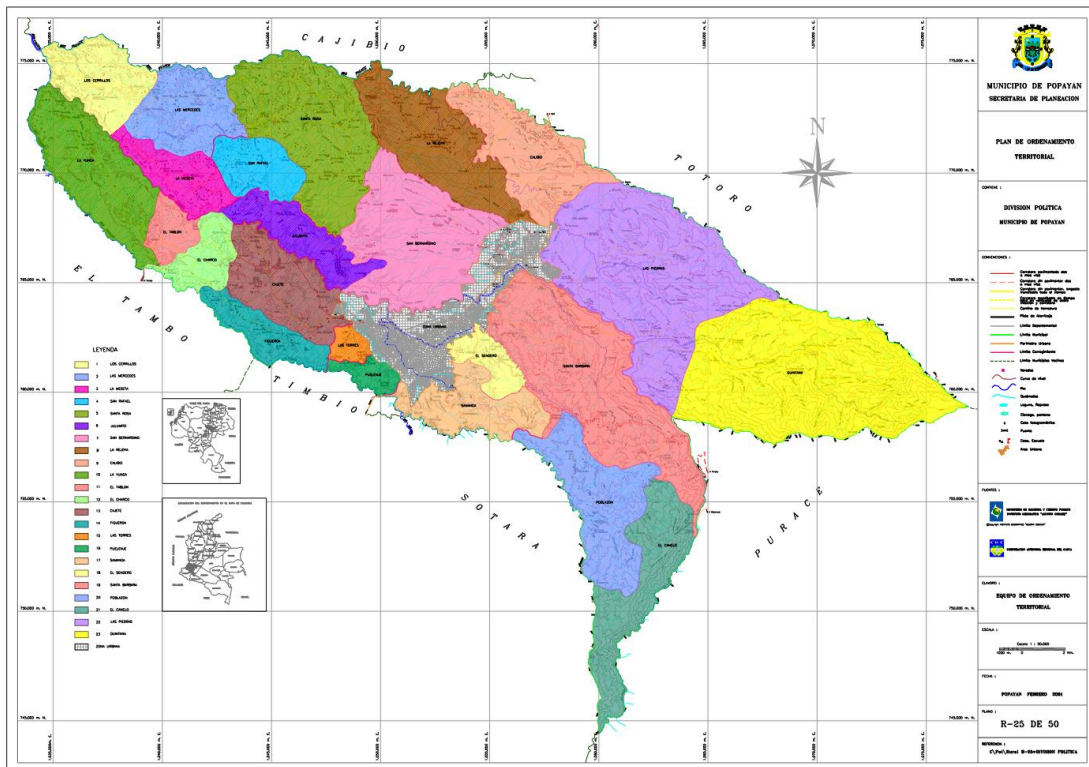
Caracterización Municipal de Popayán

1.1. Ubicación

El Municipio de Popayán es la capital del Departamento del Cauca en la República de Colombia, el cual se encuentra localizado en el Valle de Pubenza, entre la Cordillera Occidental y Central del suroccidente del país. Esta está a 1.738 msnm a los 2°27' norte y 76°37'18" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Se limita al oriente con el municipio de Totoró, de Puracé y el Departamento del Huila; y Timbío; al norte con Cajibío y Totoró; al occidente con los municipio del Tambo y al sur con los municipios de Sotará y Puracé.²

Figura 1. Mapa de la división Política del Municipio de Popayán



Fuente: Plan de Ordenamiento Territorial, Secretaría de Planeación de Popayán.

² Información obtenida a partir de la página de la Alcaldía de Popayán. Retomado de: <http://www.popayan.gov.co>

1.2. Referente histórico

Fundada el 13 de enero de 1537 por Sebastián de Belalcázar, quién instauró el sistema político español, compitió con ciudades como Cartagena de Indias, Bogotá y Tunja en cuanto al número de nobles titulados. Además, es una de las ciudades más antiguas y mejor conservadas de América, y se ve reflejado en su casco arquitectónico colonial en el centro histórico y sus tradiciones religiosas.

Las calles empedradas fueron asfaltadas casi en la totalidad en 1937, y existen proyectos para la recuperación y conservación de las características coloniales originales del casco histórico, puesto que su arquitectura es uno de sus principales atractivos en las que se destacan la Torre del Reloj o la denominada “Nariz de Popayán” por el Maestro Guillermo Valencia, y el Puente del humilladero construido en 1873.

En la mañana del Jueves Santo de 1983, la ciudad sufrió un sismo de 5,5 en la escala de Richter, ocasionando una cifra aproximada de trecientas víctimas fatales, edificaciones derruidas en el casco histórico y zonas donde habitaban familias de bajos ingresos. Sin embargo, autoridades locales y regionales, con ayuda de los gobiernos de España y Alemania, lograron la reconstrucción del sector colonial de Popayán.³

1.3. Población

Según el último Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, el total de población

³ Portal Web de la Alcaldía de Popayán. Historia de Popayán. Retomado de: <http://popayan.gov.co/>

censada en Popayán en 2018 es de 277.270 personas, compuesta en su mayoría por blancos y mestizos, y en minoría por afrocolombianos e indígenas.⁴

1.4. Espacialidad geográfica

La extensión territorial de Popayán es de 512 km². La ciudad la atraviesa el Río Cauca, por más de 10 km alcanzando 40m de ancho. Sus principales fuentes hídricas son los ríos Blanco, Ejido, Negro, Mota, Clarete, Saté, Hondo, Molino, Las Piedras, Cauca y el río Pisojé, en donde estos cuatro últimos son los abastecen el acueducto municipal para llevar agua potable a la población payanesa.

Por la geografía, la ciudad de Popayán es atravesada por Falla de Romeral, debido a esto, es un punto con alta actividad sísmica, originando diversos fenómenos telúricos de gran magnitud tales como los terremotos.⁵

1.5. Componente turístico

Popayán es una ciudad colonial, compuesta por variedad de factores culturales, históricos y geográficos que la hacen un destino turístico particular en Colombia. Entre sus características las más relevantes se pueden considerar que son su arquitectura, en especial por el centro histórico por ser uno de los mejores conservados en el país; la cercanía hacia otras rutas o recorridos, en lo que se puede considerar un destino de paso; su multiculturalidad, ya que en ella se reúnen comunidades afro, indígenas y campesinas que crean ciertas dinámicas sociales y económicas; el clima, con una

⁴ DANE. Resultados Censo Nacional de Población y Vivienda 2018. Popayán, Cauca. (Pág. 15) Retomado de: <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/presentaciones-territorio/190814-CNPV-presentacion-Resultados-generales-Cauca.pdf>

⁵ Wikipedia. Municipio de Popayán. Retomado de: <https://es.wikipedia.org/>

temperatura templada y agradable, y por último sus reconocimientos internacionales: la Semana Santa, declarada como patrimonio inmaterial de la humanidad en 2009; y el nombramiento de Popayán, la primera ciudad de la gastronomía de la UNESCO en 2005, haciendo parte de la red de ciudades creativas de dicha organización.

Descripción del Proyecto

Problemática

Popayán es una ciudad que se encuentra en crecimiento y se mueve en segmentos turísticos con mucho potencial de los cuales entes públicos y privados se han encargado de gestionar en la medida que se les permita y tengan conocimiento, de manera individual o colectiva, planificando sus actividades acorde a distintos análisis propios o de entes competentes locales o nacionales. Sin embargo, la información disponible no está actualizada, en especial a los hechos recientes a partir del año 2020, puesto que hasta la fecha el sector se encuentra ampliamente afectado en virtud de la pandemia de la COVID-19 y las medidas tomadas por el Estado para mitigar el contagio de la misma.

Con base en lo expuesto, el esfuerzo de la presente práctica profesional es indispensable para conocer cuál es la situación actual del sector en el municipio, sus características y necesidades, sus fortalezas y debilidades a tratar, para consolidar un diagnóstico oportuno que sirva de insumo para la planificación de las actividades turísticas, en especial en las circunstancias actuales, a partir de información oportuna y verídica.

Justificación

Popayán es una ciudad que ha revelado desde hace muchos años que la actividad turística es un fenómeno dinamizador de la economía en el territorio. Durante las temporalidades que maneja el municipio, se observa que tiene gran capacidad de impacto económico, social y medio ambiental, y que existen algunos entes públicos, privados o mixtos que han aunado esfuerzos por entender su funcionamiento, intentando gestionarlo desde donde su alcance lo permite.

El municipio cuenta con atractivos y recursos turísticos que se convierten en un carácter diferenciador frente a otros municipios de la región y del país, los cuales son importantes reconocer y estudiar. La oferta turística de Popayán en cuanto a lo gastronómico, cultural, histórico, natural, su entorno, y sus dinámicas sociales; es amplia, y sería indicado gestionarla bajo criterios sostenibles para atraer una demanda adecuada.

El desarrollo del diagnóstico turístico para Popayán sirve entonces para conocer la situación actual del sector turístico en el municipio y con ello planificar las actividades turísticas para los próximos años. La planificación es una herramienta elemental para consolidar y direccionar el desarrollo del sector. Por ello, el diagnóstico es el primer paso para lograrla, y su importancia radica en que identifica sus fortalezas, sus debilidades, y los retos a los que se enfrenta para ser un destino turístico competitivo y sostenible. Particularmente, dadas las condiciones actuales sorprendidas e imprevistas en periodos anteriores, se comienzan a disponer de medidas para la recuperación de la industria turística en Popayán en los próximos años, afectada ampliamente por la

pandemia de la COVID-19, y se hace necesario estudiar las condiciones actuales del sector en Popayán.

Es entonces, que en concordancia con el Subprograma del Fortalecimiento integral del sector turístico en Popayán, perteneciente al Plan de Desarrollo Municipal “CREO EN POPAYÁN” vigente hasta el año 2023, se plantea trabajar conjuntamente para el desarrollo del diagnóstico turístico de la ciudad, a través de un análisis de actores, la caracterización de productos turísticos y el fortalecimiento de las actividades por medio de retroalimentación en mesas de diálogo de carácter público-privado, esperando la participación de todos los involucrados en el sector.

Adicionalmente, es de resaltar la importancia que le da el Gobierno Nacional al sector turístico para Colombia y Popayán. Según el Informe anual sectorial (2019) de Findeter, identifica al turismo como una línea fundamental para el desarrollo del país; aplicando estrategias que abarquen aspectos institucionales, de gestión de destinos, inversión, desarrollo empresarial y fortalecimiento de capital humano. De manera que sigue contribuyendo al posicionamiento del país, como uno de los mejores de Latinoamérica. (Findeter, 2019)

Según el estudio de Findeter, el turismo se identificó como un sector estratégico con potencial para contribuir al desarrollo económico de Popayán, por su importancia en capital turístico, arquitectónico y cultural, y con espacios turísticos además del religioso, que facilitan la entrada al mercado actual. Dicho potencial debe ser sostenible y responsable, y cuya dinámica pueda estar relacionada con la educación y tecnologías de la información. (Financiera de desarrollo, FINDETER, 2018)

Objetivo general

Realizar un diagnóstico turístico del Municipio de Popayán en el Departamento del Cauca, de forma que sirva de insumo para la planificación del sector, bajo criterios de sostenibilidad.

Objetivos específicos

- Caracterizar el municipio de Popayán como destino turístico de manera colectiva a partir de la participación de los actores del sector turístico del territorio.
- Valorar condiciones turísticas del municipio de Popayán con enfoque a la demanda o flujos de turistas, en el que se permita distinguir cuáles son los flujos de demanda más apropiados para una planificación sostenible de la actividad en el territorio.
- Definir las áreas de intervención de actividad turística en el municipio de Popayán como insumo para construir un plan de acción acorde a las necesidades del destino.

Metodología de Diagnóstico

¿Qué es Swisscontact?

Swisscontact es la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, una institución de carácter privado e independiente, la cual promueve proyectos en pro del crecimiento económico sostenible en los países en desarrollo. Fue fundada en 1959, con sede en Zúrich, y se dedica a la cooperación internacional para el desarrollo, ejecutando metodologías y estándares reconocidos internacionalmente.

Según su portal web, son facilitadores en la implementación de proyectos apoyando la creación de un entorno emprendedor y brindando acceso a información, habilidades y

mercados, ayudando a la creación de condiciones para el empleo y generación de ingresos.

Actualmente, en Colombia, Swisscontact actúa como el facilitador del programa Colombia+Competitiva, una iniciativa conjunta entre la Embajada de Suiza en Colombia SECO y el Gobierno Nacional para la mejora de la competitividad en el país y la diversificación de su economía. Este programa apoya proyectos para construcción, sostenible, ingredientes naturales para la industria cosmética, y turismo sostenible, además de apoyo a políticas públicas de desarrollo productivo y competitividad.⁶

A través del programa Colombia+Competitiva y con el apoyo de Swisscontact, se diseña una metodología para gestionar los destinos de manera competitiva y sostenible, mediante principios de apropiación de los territorios, impacto, en construcción colectiva, sostenibles y con visión compartida.

La metodología de gestión de destinos propuesta por Swisscontact y el programa Colombia+Competitiva, está compuesta por cuatro etapas, de las cuales sólo se trabajaron las dos primeras:

Etapas 1: Caracterización del territorio

Consiste en realizar una caracterización del territorio, y definir cuáles son sus destinos turísticos y los principales rasgos. El análisis puede ser de cualquiera de las escalas: nacional, departamental o municipal, de los cuales se convoca y reúnen los actores que participan en el desarrollo y gestión de la actividad turística en dicho territorio. Con la ayuda de todos los actores, se programan talleres para la recopilación

⁶ Programa Colombia+Competitiva. 2017 – 2020. *Contribuyendo a la competitividad y el desarrollo productivo del país*. Retomado de: <https://www.colombiamascompetitiva.com/>

de información con la cual se pretende conocer las zonas de actividad turística y sus características, la relación entre las éstas y los actores que actúan en el destino.

Etapas 2: Análisis del destino

Esta etapa está fundamentada en la metodología de flujo de turistas, diseñada por la Universidad de Saint Gallen (SGDM) en el año 2011. Este tipo de enfoque se diferencia de los modelos tradicionales, ya que estos últimos no son sostenibles y se caracterizan por la gestión hacia la oferta sin tener en cuenta qué es lo que el visitante realmente espera y quiere encontrar en el destino. En el enfoque de oferta, las entidades encargadas de la gestión del destino eran responsables de todas las actividades de administración, pero no contaban con los recursos necesarios.

En conclusión, en la segunda etapa de la metodología se aborda el análisis de oferta, análisis de demanda (flujos de turistas), análisis de promoción y marca, ciclo de vida de flujos de turistas, propuesta de valor del destino, estado de la sostenibilidad o arquitectura institucional local.

Conceptos Claves de Gestión Turística

Como parte de la introducción al presente trabajo, es importante reconocer algunos términos y conceptos dentro de la planificación turística, que nos sirvan de apoyo para la comprensión de los resultados.

Destino turístico

Para Swisscontact, un destino turístico es un espacio geográfico definitivo con características y atributos particulares, el cual cuenta con: atractivos y servicios que facilitan la estadía del turista, accesibilidad, respaldo de la población local y su participación en la experiencia del turista; y una marca que comercialice el territorio. Este espacio geográfico puede ubicarse en diferentes escalas o niveles: continental, un país, una región, un lugar o un sitio en específico; y entre ellos son capaces de crear redes de destinos, para facilitar su comercialización. (Swisscontact, 2014, pág. 9)

Planificación

La planificación “consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (...) Se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como los medios (cómo hay que hacerlo)” (Robbins & Coulter, 2005)

En el contexto del turismo, es una “herramienta para la gestión del destino turístico. Constituye el proceso de desarrollo e implementación de planes que contribuyen al logro de objetivos. Este proceso facilita y orienta la articulación de los actores en los diferentes niveles de gestión”. (Swisscontact, 2014, pág. 13)

Gestión de un destino turístico

La gestión del destino es la gestión coordinada de todas las partes, que en conjunto conforman a un destino, es decir, las atracciones, los servicios, la accesibilidad, el

mercadeo y los precios. Esta gestión ayuda a la articulación de estos, evitando la duplicación de esfuerzos y permite identificar fallas administrativas que no se han abordado. En definitiva, la gestión de destinos pretende la coordinación y compromiso de muchas organizaciones para que trabajen hacia un mismo objetivo. Para ello, puede existir una organización de gestión de destinos, cuya labor sería liderar la gestión, y reunir recursos y experiencia. (World Tourism Organization, 2007)

Sostenibilidad

El término de sostenibilidad se origina en el campo de la ecología y se relaciona generalmente con el de desarrollo sostenible, tomando como concepto aceptado “aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987)

Gestión Sostenible de destinos turísticos (STDM)

La Gestión sostenible de Destinos Turísticos (STDM) “se da cuando los actores locales colaboran en los procesos para preservar y desarrollar su destino, creando mejores lugares tanto para vivir como para visitar, buscando un balance adecuado entre la maximización de los impactos positivos y la minimización de los impactos negativos, actuales y futuros, en la gente, el planeta y los ingresos”. (Swisscontact, 2014)

Durante el desarrollo del trabajo se empleó una amplia terminología entorno al diagnóstico turístico, por lo que se construyó un glosario, el cual se encuentra como ANEXO 1, en un archivo .PDF, bajo el nombre de “Glosario Terminología Diagnóstico Turístico”, adjunto al presente trabajo.

DESARROLLO ETAPA 1: Caracterización del Territorio

En este apartado se estudiaron las zonas de actividad turística y sus características, el cómo se relacionan y los prestadores de servicios que conforman el sector, a partir de una serie de espacios que permitieron su participación y la de todos los interesados.

Mapeo e Identificación de Actores

Los actores pueden recibir diferentes denominaciones: involucrados, stakeholders o entes gestores. Al final, se refieren a personas, grupos u organizaciones que tienen un interés en un proyecto, programa o participan de una misma actividad económica. Son aquellos que afectan de alguna manera a ese interés, y poseen la información, recursos, experiencia y forma de influenciar en la acción de otros. (EC-FAO, 2006)

Según la metodología de Swisscontact⁷, los actores se dividen en dos grupos: directos e indirectos. Los **directos** son los que pertenecen a la cadena de valor del turismo en el destino, por medio de la prestación de un servicio o la gestión de un atractivo o actividad. Mientras los **indirectos** pueden ser de regulación o apoyo, definiendo las leyes, estándares y eventualmente algunas reglas informales o normas prácticas que regulan la cadena de valor.

El interés del presente estudio se concentra en los actores directos, más precisamente los prestadores de servicios turísticos del Municipio de Popayán.

⁷ MinCIT, Swisscontact, Colombia+Competitiva. *Resumen conceptos básicos sobre destinos.*

Prestadores de Servicios turísticos según la normatividad colombiana

Con base en la Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo, en el artículo 62 se denomina que el pago del RNT lo realizan los PST. Con la última ley modificadora a esta, la Ley 2068 de 2020, los prestadores pasan a denominarse “sujetos pasivos o aportantes de la contribución parafiscal para el turismo” (Artículo 37)⁸, enumerándolos en resumen de la siguiente manera:

1. Personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras y las sociedades de hecho, que sean prestadores de servicios turísticos conforme a las normas vigentes, salvo los guías de turismo. Es decir, aplica para: servicios de alojamiento, viviendas turísticas, agencias de viaje, agencias mayoristas y operadoras, bares y restaurantes turísticos, parques temáticos, empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados.
2. Personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, y sociedades de hecho, propietarias u operadoras de los establecimientos que se benefician del sector turístico. Tales como centros terapéuticos o balnearios, prestadores de actividades de turismo de naturaleza o aventura, concesionarios de aeropuertos y carreteras, prestadores de servicio de transporte aéreo y terrestre de pasajeros, excepto transporte urbano y de áreas metropolitanas, centros de convenciones, empresas de seguros que expidan pólizas con cobertura para viajes, empresas que efectúen asistencia médica en viaje, operadores de muelles turísticos, marinas deportivas y terminales de cruceros, establecimientos de comercio ubicados en las terminales de

⁸ Los aportantes de parafiscales en turismo han cambiado conforme a las leyes modificadoras de la Ley General de Turismo. Esto se encuentra en el Artículo 63 de la Ley 300 de 1996, el Artículo 3 de la Ley 1101 de 2006, el Artículo 16 de la Ley 1558 de 2012, y el Artículo 37 de la Ley 2068 de 2020.

transporte terrestre, aéreo y marítimo de pasajeros, y empresas asociativas de redes de vendedores multinivel de servicios turísticos.

Prestadores de Servicios Turísticos adicionales

A pesar de que la ley colombiana estipule ciertas características y obligaciones para los PST, hay que tener en cuenta que existen actores, que dentro su informalidad ejercen una actividad turística y hacen parte de la cadena de valor del sector en la ciudad. Algunos de ellos son los artesanos, las cocinas tradicionales y guías turísticos.

Ahora bien, es importante la identificación de los PST que operan en Popayán. Para ello se elabora un mapeo de actores específico para el presente trabajo.

Metodología para mapeo de actores

A partir de la búsqueda en la base de datos EBSCO, se determina la metodología para identificación de actores turísticos de Popayán. De los resultados obtenidos, se toman en cuenta tres metodologías, y se toman de estas los pasos más favorables para el objetivo de este estudio. Las metodologías tenidas en cuenta fueron la de Pozo-Solís (2007) y EC-FAO (2006), (Tapella, 2007) y (Ramírez Hernández, Vargas Martínez, & Cruz Jiménez, 2018).

En definitiva, los pasos que se llevan a cabo para la elaboración de la identificación y mapeo de actores en el presente estudio son los presentados en el *Cuadro 1*.

Cuadro 1. Metodología para mapeo de PST de Popayán

PASO 1 Especificar el tema de estudio	Se definen quienes son las personas, grupos u organizaciones de interés.
--	--

PASO 2 Clarificar el objetivo del mapeo	Hay que entender que el mapeo es un medio para otro fin, de esta manera, la información que se obtenga de este debe ser útil para una actividad o estrategia posterior.
PASO 3 Identificación de actores	Se hace la búsqueda de bases de datos, documentos secundarios y estudios previos, para elaborar un listado de todas las personas, grupos y organizaciones que cumplan con las características de interés. Luego, se pueden identificar variables que se consideren relevantes para analizar en el mapeo.
PASO 4 Identificación de funciones, roles y contacto	Se puede aportar una descripción de las principales estrategias o modos de vida de los actores. Igualmente, es importante organizar los datos de contacto.
PASO 5 Análisis de actores	Se clasifican los actores clave según su nivel de poder, es decir, analizando la capacidad de influencia que tiene en la temática del estudio.
PASO 6 Mapeo gráfico de actores	Por medio de una gráfica se representa la organización de los actores clave del territorio y su nivel de poder en la temática de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

Proceso del mapeo de actores

1. Especificación el tema de estudio

El grupo de interés son los PST del Municipio de Popayán (formales e informales), en su rol de actores directos, pertenecientes a la cadena de valor del turismo en el municipio.

2. Objetivo del mapeo

Identificar los actores clave en la categoría de PST de Popayán junto con información de contacto y características de su actividad para futuros análisis.

3. Identificación de actores

Por medio de bases de datos de diversos gestores, de estudios turísticos previos, y fichas de caracterización, se logra consolidar un listado de PST que ejercen en Popayán y que se encuentran en estado activo. Las fuentes consultadas fueron:

BASE DE DATOS DE PROYECTO TURISMO REGIÓN PACÍFICO

El Proyecto Turismo Región pacífico, tiene como objetivo la “Consolidación del destino turístico Región Pacífico a partir del fortalecimiento de sus activos culturales y naturales del Valle del Cauca, Nariño, Cauca y Chocó”.⁹ Se obtiene la base de datos de aquellos PST que han participado en los talleres que el proyecto dirige, durante el año 2020 y el mes de mayo del 2021. Dicha base de datos se compone de 46 PST, que operan en la capital caucana y en municipios cercanos.

MAPEO DE ACTORES DE LA RAP Y EL PROYECTO TURISMO REGIÓN PACÍFICO

La RAP Pacífico¹⁰ ha construido el mapeo de actores del turismo en la Región Pacífico, abarcando los departamentos del Cauca, Chocó, Nariño y Valle del Cauca, en el que tienen en cuenta a todos los actores de la cadena de valor, tanto de carácter público como privado, esta clasifica a los actores de la cadena de valor del turismo en: autoridades departamentales y territoriales; entidades de apoyo a la competitividad, el fortalecimiento sectorial y la agremiación; organizaciones de apoyo, prestadores de servicios turísticos, y servicios complementarios al turismo.

BASE DE DATOS DE CITUR¹¹

El Centro de Información Turística es una plataforma perteneciente al MINCIT, la cual consolida la información estadística y cualitativa del turismo en Colombia para

⁹ Descripción tomada del portal web del Proyecto Turismo Región Pacífico. Retomado de: <https://proyectoturismopacifico.com>

¹⁰ Región Administrativa y de Planificación

¹¹ Centro de Información Turística de Colombia. Información tomada de: <http://www.citur.gov.co/>

tener un seguimiento del comportamiento de la actividad, y generar datos para la toma de decisiones tanto para el sector público como privado.

En la plataforma de CITUR se obtuvo una lista de 327 prestadores de servicios turísticos que se registran en estado activo, ubicados en el Departamento del Cauca, de los cuales se consolidaron en 181 pertenecientes a Popayán, y 122 a los demás municipios del Cauca.

FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE LA SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

A partir del trabajo y recolección de información que ha hecho el equipo de turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo de Popayán, se obtienen las fichas de caracterización de actores del turismo que prestan sus servicios y que pertenecen a diversas rutas en la ciudad. Como resultado, la información que se obtuvo se consolida en las categorías de artesanos, las cocinas tradicionales, los museos, las haciendas turísticas y algunos guías de turismo.

4. Identificación de funciones y contactos

Funciones y categorización de actores

A su vez, se determina la categorización que tiene cada tipo en concordancia con la normatividad turística colombiana vigente.¹² Las categorías resultado del ejercicio de caracterización son seis en total en el municipio de Popayán: alojamiento, gastronomía, atractivos, agencias de viajes, transporte y otros servicios.

¹² La normativa turística vigente que se tiene son las Normas Técnicas Sectoriales y el documento “*Definiciones y actividades de Prestadores de Servicios Turísticos*” dadas por la Dirección de Análisis Sectorial y de Promoción del MinCIT.

Datos de contacto

Conforme a la información recogida en las diferentes fuentes, se construye una base de datos de los PST del Municipio de Popayán, consolidándolos en un listado de 456 prestadores y 510 personas registradas en el directorio. En esta, se ha teniendo en cuenta el RNT, y los datos de contacto tales como la dirección, el correo electrónico, los números de celular y las redes sociales, estas últimas entendiendo su importancia actual en el mercado turístico.

La base de datos construida se encuentra como un documento Excel bajo el nombre “Base de datos de PST Popayán”, el cual se encuentra como ANEXO 2 al presente trabajo.

Análisis cuantitativo de base de datos de PST

Con base a la guía de PST de Popayán, se pudo crear datos estadísticos que permitió determinar el nivel de influencia que tendrían los prestadores en el desarrollo de este estudio, entre otras características, tales como si está inscrito en el RNT o no, o si no aplica a ello.

Cuadro 2. Análisis cuantitativo de PST de Popayán 2021.

CATEGORÍA	CANTIDAD	% POPAYÁN	% CATEGORÍA
Total de PST de Popayán	448		
Total de PST con RNT	166	37%	
Total de PST sin RNT	178	40%	
Total de PST N/A RNT	104	23%	
PST Alojamiento total	116	26%	
Alojamiento con RNT	85	73%	
Alojamiento sin RNT	31	27%	
Hostal	20		17%
Apartahotel	2		2%
Vivienda turística/Aptos turísticos	4		3%

Alojamiento rural (Finca turística)	5		4%
Hotel	81		70%
Posadas turísticas	0		0%
Campamento o camping	0		0%
Otro tipo de hospedaje turístico	4		3%
PST Alojamiento/Atractivo total	2		
PST Gastronomía total	108	24%	
Gastronomía con RNT	13	12%	
Gastronomía sin RNT	95	88%	
Bares y similares	4		4%
Restaurantes turísticos	57		53%
Cafetería	45		42%
Cocineras tradicionales (Galerías)	-	-	-
Otros	2		2%
PST Agencias de viajes total	71	16%	
AV con RNT	52	73%	
AV sin RNT	19	27%	
Agencias de viajes y turismo	42		59%
Agencias de viajes operadoras	32		41%
Agencias de viajes mayoristas	0		0%
PST Transporte total	7	2%	
Transporte con RNT	7	100%	
Transporte sin RNT	0	0%	
Arrendador de vehículo	2		29%
Empresas de transporte terrestre automotor especial y operador de chiva	5		71%
PST Servicios turísticos	112	25%	
Servicios con RNT	7	6%	
Servicios sin RNT	12	11%	
Servicios N/A RNT	93	83%	
Guías de turismo	19		17%
Tiendas artesanales	85		76%
Tiendas de libros	5		4%
PIT	2		2%
Cultural	1		1%
PST Atractivos	19	4%	
Atractivos con RNT	0	0%	
Atractivos sin RNT	6	32%	
Atractivos N/A RNT	13	68%	
Haciendas turísticas	6		32%
Museos	10		53%
Otros atractivos	3		16%
PST Otros total	17	4%	
Otros con RNT	2	12%	
Otros sin RNT	15	88%	
Concesionarios de servicios turísticos	1		6%

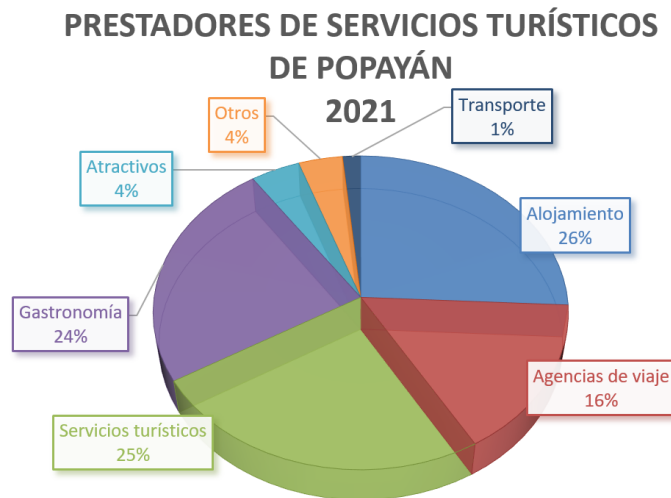
Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones	6		35%
Categoría desconocida	9		53%

Fuente. Elaboración propia.

En la *Figura 2*, se puede entender que el subsector más amplio en Popayán es el del alojamiento con un 26% siendo en su mayoría hoteles; seguido de los servicios turísticos con 25% en donde de los actores más representativos son las tiendas artesanales y los guías de turismo, y en un tercer lugar, la gastronomía con 24%.

Se puede inferir que el mercado con menos competencia en este caso es el de transporte y de Otros, en donde se abarcan los Operadores Profesionales de Congresos, ferias y Convenciones, y los concesionarios turísticos.

Figura 2. Prestadores de servicios turísticos de Popayán en 2021

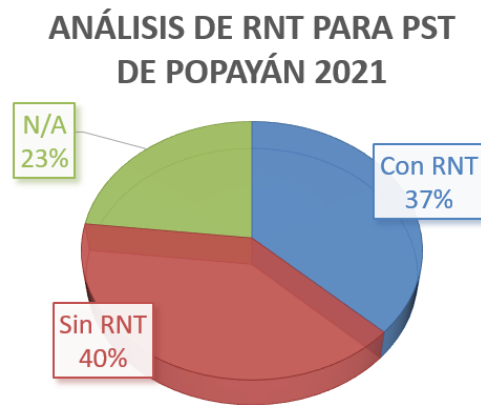


Fuente. Elaboración propia.

De la *Figura 3*, los PST de Popayán que en este momento se encuentren en estado activo y tienen el RNT, representan el 37%. Mientras que en la mayoría, con un 40% no se encuentran registrados, y el 23% restante no aplican a este registro según la

normatividad colombiana. Dentro de esta característica se encuentran las tiendas artesanales y de libros, los PIT, museos, algunas haciendas turísticas y otros atractivos.

Figura 3. Análisis de RNT para Prestadores de Servicios Turísticos de Popayán 2021.



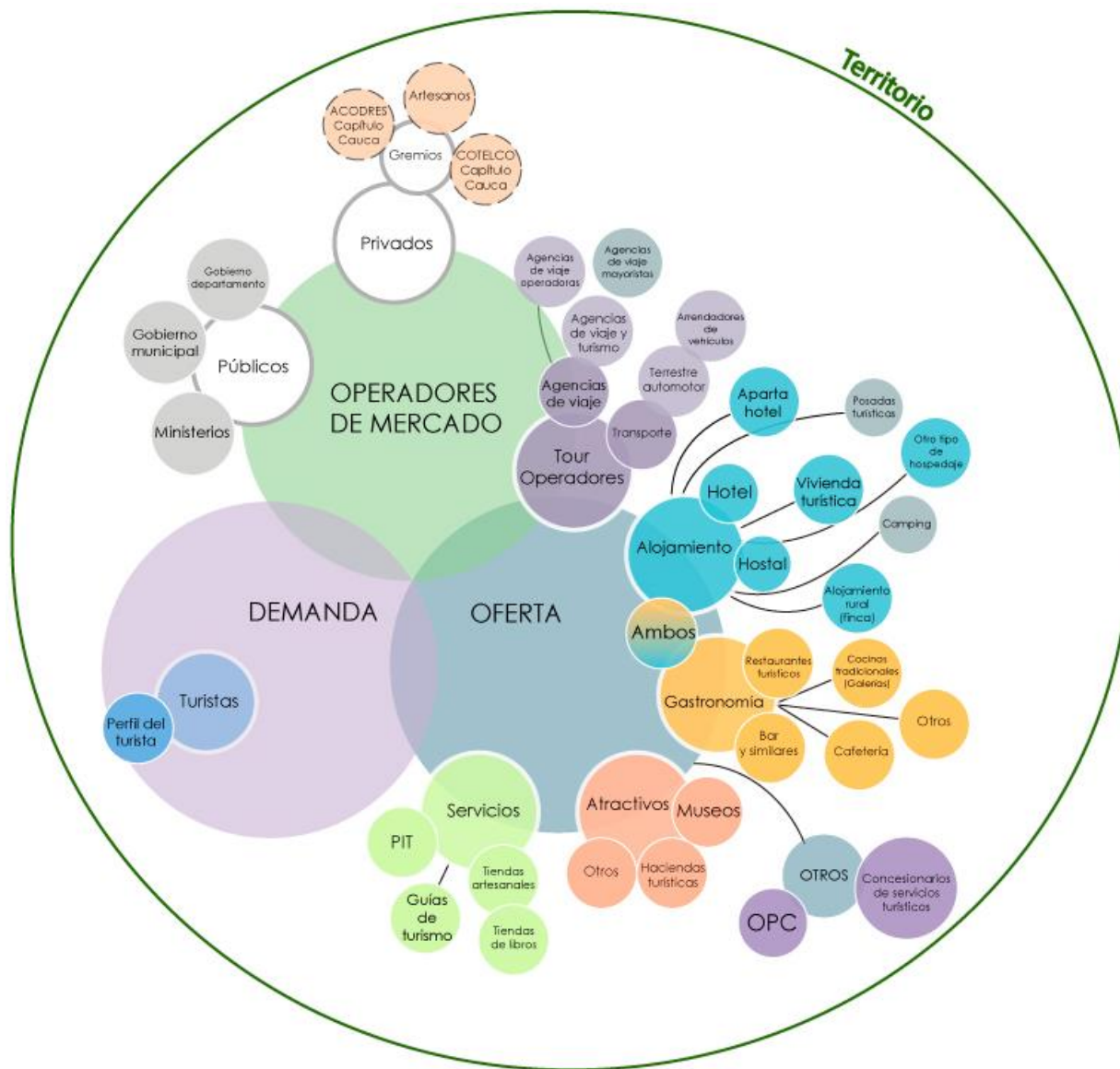
Fuente. Elaboración propia

Mapeo gráfico de actores

Con base en la metodología utilizada por Melany Marín, en su proyecto de titulación “Conoce Valparaíso”, el esquema de mapeo de actores se compone de tres agrupaciones: la oferta, la demanda y los operadores de mercado, graficando de forma centralizada y a sus extremos desglosa a los actores que lo componen.

Teniendo en cuenta esa distribución de actores utilizada por Marín, se ajusta a las condiciones del sector turístico en la ciudad de Popayán, tratando las subcategorías de los prestadores de servicios con base a la normativa colombiana y al desenvolvimiento de la actividad turística en la ciudad, tal como se puede apreciar en la *Figura 4*.

Figura 4. Mapeo de prestadores de servicios turísticos de Popayán 2021.



Fuente. Elaboración propia.

El mapeo de actores gráfico se puede apreciar en el documento PDF bajo el nombre de “ANEXO 3. Mapeo Gráfico de actores PST Popayán”, adjunto al presente trabajo.

Espacios de participación de prestadores de servicios del turismo

Como parte de la caracterización de Popayán como destino turístico, se crean espacios de participación entre los PST y actores interesados en el sector, para los cuales se realizan procesos de planificación, logística y comunicación.

A la serie de talleres y encuentros se les llamó *Popayán Turístico “Reconozcamos nuestro territorio”*, entendiendo que por medio de la frase están siendo participes todos los que conforman el sistema y dando a entender el sentido de pertenencia por el territorio.

Preparación de talleres con actores

Objetivo de talleres

El principal objetivo de los talleres es el de obtener información sociodemográfica y del movimiento de los flujos de turistas que llegan a Popayán. Esto involucra datos como el tiempo promedio de permanencia, el rango de edades, lugar de origen, ocupación, y cuál es su comportamiento durante el viaje. Además, de la movilidad en el destino, fuentes de información, de qué manera organizan sus viajes y con qué expectativas llega a Popayán respecto a los Servicios y productos Turísticos.

Modalidad

Como primera instancia, los talleres se proponen en modalidad presencial, cumpliendo con los requerimientos de bioseguridad propuestos en el *ANEXO 4*.

Registro de asistencia

- Registro virtual: Por medio de un formulario de Google se registran los participantes. Con ello se conoce la cantidad de personas interesadas en asistir a

los talleres, y se mantienen los datos que pueda alimentar el directorio de prestadores de servicios turísticos de Popayán.

En el primer encuentro dado el 12 de noviembre del 2021, se registraron un total de 23 personas. El formulario se encuentra en el siguiente link

<https://forms.gle/BAndaJ6ECu1yhddw6>

De los tres talleres programados, se registraron un total de 34 personas. El formulario se encuentra en el siguiente link <https://forms.gle/rpdapSaE9RztkqeDA>

- Registro en físico: Haciendo uso del formato físico de registro en la asistencia que se maneja desde la Alcaldía de Popayán, se tuvo la asistencia de 65 personas. Los formatos diligenciados se encuentran en el ANEXO 4 del presente documento.

Colaboración con el Proyecto ECoS-CTel

El proyecto ECoS-CTel¹³, que se define como “*Implementación de un programa para la participación y articulación del Ecosistema de Ciencia, Tecnología e Innovación del Cauca*”, es una iniciativa de investigación-acción participativa cuyo fin es facilitar el trabajo entre los actores del sistema regional de Ciencia, Tecnología e Innovación, y que con el conocimiento obtenido, se pueda aportar valor a la sociedad con estrategias y proyectos colaborativos.

Dados los intereses en común entre el proyecto ECoS-CTel y los talleres del presente estudio, se acuerda un trabajo colaborativo para el aprovechamiento del mismo espacio en donde se convoca a los actores del turismo.

¹³ Portal web oficial del Proyecto ECoS-CTel: <https://vri.unicauca.edu.co/ecos-ctei/ecos-ctei>

Se realizaron diversas reuniones en donde se concreta el contenido de los talleres, la difusión y algunos detalles en cuanto a los objetivos, metodología, materiales y logística. Los enlaces de las grabaciones se encuentran en el ANEXO 5.

Cronograma de talleres

La ciudad de Popayán se distribuyó en dos zonas: rural y urbana. Entendiendo los tiempos que manejan los PST y procurando su mayor participación, los talleres se hacen acorde a los horarios que mejor les convenga según su actividad y por recomendación de la Secretaría de Cultura y Turismo, se elabora el cronograma de actividades del *Cuadro 3*.

Cuadro 3. Cronograma de actividades para talleres “Reconozcamos nuestro territorio”.

TALLER	INVITADOS	ZONA POPAYÁN	FECHA	HORA	LUGAR
Introduccio o de acercamiento	Todos los PST	Centro Urbana Rural	Viernes 12 de noviembre	2PM a 4PM	Auditorio de la Alcaldía Municipal
Taller 1	Gastronomía Artesanías / Librerías Museos Otros atractivos	Centro Urbana	Viernes 19 de noviembre	2PM a 5PM	Casa Museo Negret MIAMP
Taller 2	Guías de turismo Alojamiento Transporte Agencias de viaje Artesanías	Rural	Viernes 26 de noviembre	2PM a 5PM	Auditorio de la Alcaldía Municipal
Taller 3	Alojamiento Transporte Agencias de viaje Haciendas turísticas OPC	Centro Urbana	Lunes 29 de noviembre	2PM a 5PM	Sala de Exposiciones Ruth Cepeda Vargas – Colegio Mayor

Fuente. Elaboración propia.

Piezas gráficas de invitación a talleres

Se tuvo el apoyo del área de prensa de la Alcaldía Municipal para la producción de la publicidad de los talleres, con base a sus requerimientos técnicos. En la *Figura 5*, se encuentran las piezas gráficas de invitación a los interesados. Adicionalmente, también se hicieron piezas más pequeñas de manera de recordatorio para aquellas personas que habían confirmado asistencia.

Figura 5. Piezas gráficas de invitación para talleres durante noviembre de 2021



Fuente. Prensa de la Alcaldía Municipal de Popayán

Se tuvo apoyo de difusión de las piezas gráficas por medio de las redes sociales de la Secretaría de Turismo.¹⁴

Difusión de invitaciones

La difusión de invitaciones fue dada por medios digitales, a través de las redes sociales de la Secretaría de Turismo, a correos electrónicos registrados en el directorio de prestadores de servicio y por medio de mensajería masiva en Whatsapp.

Se evidenció la importancia del directorio para la comunicación con los actores en el turismo, y que la respuesta a las invitaciones fue positiva.

Contenido de talleres

Teniendo en cuenta el *Cuadro 3*, se construyó el plan de trabajo para los talleres, organizado en la *Cuadro 4*.

Cuadro 4. Plan de trabajo para talleres “Reconozcamos nuestro territorio”

No. Zonas	PST	CONTENIDO ORDEN DEL DÍA	TIEMPO ESTIMADO
Introdutorio y de acercamiento Todas las zonas	Todos los prestadores de servicios turísticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palabras de bienvenida (10 min) 2. Dinámica para presentación PST (30 min) 3. Presentación del enfoque de la Secretaría de Cultura y turismo (10 min) 4. Intervención Gustavo Fuentes: la gobernanza en la gestión de destinos (30 min) 5. Socialización Proyecto ECoS-CTel 6. Presentación e invitación a los talleres 7. Agradecimiento por la asistencia 	2 horas
Taller 1 Zona Centro Zona urbana	Gastronomía Artesanías/ Librerías Museos Otros atractivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Palabras de bienvenida 2. Dinámica para participación (rompehielos) <p>CONVERSATORIO:</p>	De 2 a 3 horas Con refrigerio

¹⁴ La publicación de la invitación al primer encuentro, el 12 de noviembre del 2021, se encuentra en la página de Facebook de la Secretaría de Turismo en el siguiente enlace: <https://bit.ly/32YOEHe>

<p>Taller 2 Zona rural</p>	<p>(Tarde) Zona rural Guías de turismo Alojamiento Transporte Agencias de viaje Artesanías</p>	<p>Actividad 1: Lluvia de ideas para dar respuesta a ¿Por qué la gente visita Popayán? Actividad 2: Identificación de las zonas de desarrollo turístico en el mapa de la zona, atractivos y recursos turísticos. Actividad 3: Caracterización de la zona: Actividades que les están generando ingresos. Refrigerio</p>	
<p>Taller 3 Zona Centro Zona urbana</p>	<p>Alojamiento OPC Transporte Agencias de viaje Haciendas turísticas</p>	<p>Actividad 4: Comportamiento del turista Actividad 5: Definición de flujos de turistas Actividad 6: Mapeo de actores</p>	

Fuente. Elaboración propia.

Metodología de talleres

Dinámica rompe-hielo:

La dinámica de “la red” con un ovillo, consiste en que todos los participantes se formen de manera circular, y cada uno pueda presentarse mientras toma un extremo de la lana y al terminar se la pase al siguiente, sin soltar su extremo. Al final de la dinámica, en el centro del círculo se puede ver cómo se formó una red, dejando el mensaje de que todos hacen parte del desarrollo del turismo y son responsables de trabajar en él.

Actividad 1: Lluvia de ideas ¿Por qué la gente visita Popayán? De manera libre, cada participante puede dar todas las respuestas posibles.

Actividad 2: Identificación de las zonas de desarrollo turístico en mapas. Teniendo como material mapas de la zona rural y urbana de Popayán, se ubican ellos mismos en el mapa y luego los recursos o atractivos que para ellos generen ingresos directa o

indirectamente. Con ello, se pueden ubicar las zonas turísticas de Popayán con más potencial.

Actividad 3: Caracterización de la zona: Actividades. Se pretende conocer qué tipo de actividad realizan los participantes, en dónde y que tiempos se manejan en ella.

Actividad 4: Comportamiento del turista. Se evalúa el origen de los turistas de Popayán, los sitios donde se detienen antes de llegar, dónde duermen y qué lugares de la ciudad visitan, para finalmente qué destinos frecuentan luego de visitar la ciudad.

Actividad 5: Definición de flujos de turistas. Para terminar el perfil del turista, se trata de dar un “nombre” a esos grupos característicos de personas que visitan Popayán. De esta manera se identifican los flujos de demanda con más potencial.

Actividad 6: Mapeo de actores. Consiste en identificar la relación entre los prestadores, entes del estado, academia, sociedad y otras empresas, dentro de un contexto turístico, evaluando el tipo de relación que mantienen (débil, moderada, fuerte).

Cada jornada de los talleres se apoyó en material digital, el cual se puede encontrar en el *ANEXO 6*.

Registro fotográfico

Para cada jornada se realizó el registro fotográfico como evidencia del trabajo desarrollado con los actores, la cual se puede encontrar en el *ANEXO 7*.¹⁵

¹⁵ El registro fotográfico completo se encuentra en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3IYYbxf>

Análisis de resultados de talleres con PST

Durante el mes de noviembre del 2021 se realizaron una serie de talleres en modalidad presencial, con los PST que operan en el municipio de Popayán, en donde se convocó cerca de 500 empresas registradas en el directorio, por medio de correos electrónicos y mensajes masivos de Whatsapp. De esta manera se obtuvo la participación de 65 personas y los resultados son los siguientes.

Motivos de visita a Popayán

De manera de lluvia de ideas, se plasmó en un cartel las respuestas a la pregunta “¿Por qué la gente visita Popayán?” Las respuestas que más se repitieron fueron las que se encuentran en la *Figura 6*, encabezando la **gastronomía** como el motivo de visita más común, seguido de la arquitectura colonial y el avistamiento de aves.

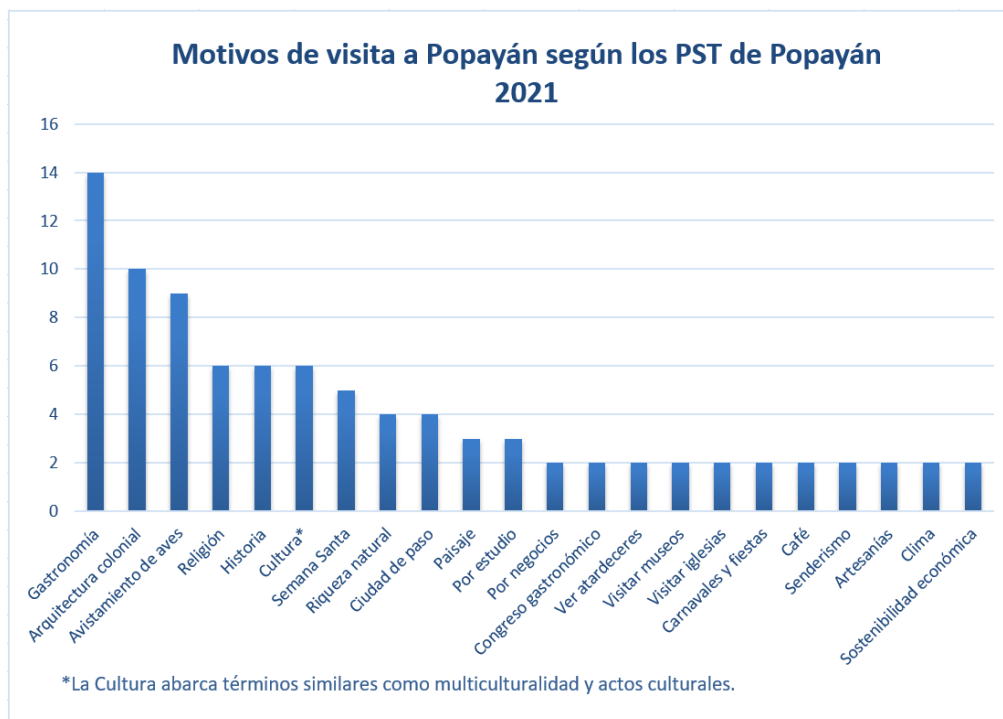


Figura 6. Motivos de visita a Popayán según los PST de Popayán

Fuente. Elaboración propia.

Las otras respuestas que se dieron con menos frecuencia son las que se enlistan en la *Tabla 1*.

Tabla 1. Respuestas con menos frecuencia a la pregunta “¿Por qué la gente visita Popayán?”

RESPUESTAS CON MENOS FRECUENCIA	
Arte	Experimentar emociones
Ciclismo	Es una ciudad muy agradable
Por descanso	Visitar pueblos
Por recomendación	Los volcanes
Tradicición	Percepción de calma
Diversidad	“No pasa el tiempo”
Patrimonio material e inmaterial	Festival de cine corto
La “escala” del sector histórico	Festivales culturales
Rutas ecológicas	Contacto con los pueblos indígenas
Variedad de cultivos	Visitar a la familia
Conocer experiencias del sector rural	Sistema silvopastoril
Visitar haciendas	Narco turismo (Buscan drogas)

Fuente. Elaboración propia.

A pesar de que la actividad era ver el aspecto positivo por lo que las personas visitan la ciudad, también surgió la pregunta *¿qué aspectos negativos influyen para que no sea un destino seleccionado?* Entre las respuestas se encuentran:

- Popayán, al ser una ciudad en un departamento catalogado como zona roja, puede quedarse en el imaginario de los turistas como un destino peligroso.
- Los problemas de orden público a partir de desacuerdos con el estado.
- Costos en el transporte y acceso a la ciudad.

Teniendo en cuenta los resultados a la actividad se pueden identificar los tipos de turismo que tienen más potencial para Popayán, según la mirada de los prestadores de servicios turísticos de la ciudad. Sin distinción de mayor o menor potencial, se encuentran en la *Figura 7*.

Figura 7. Tipos de turismo con potencial en Popayán según los PST

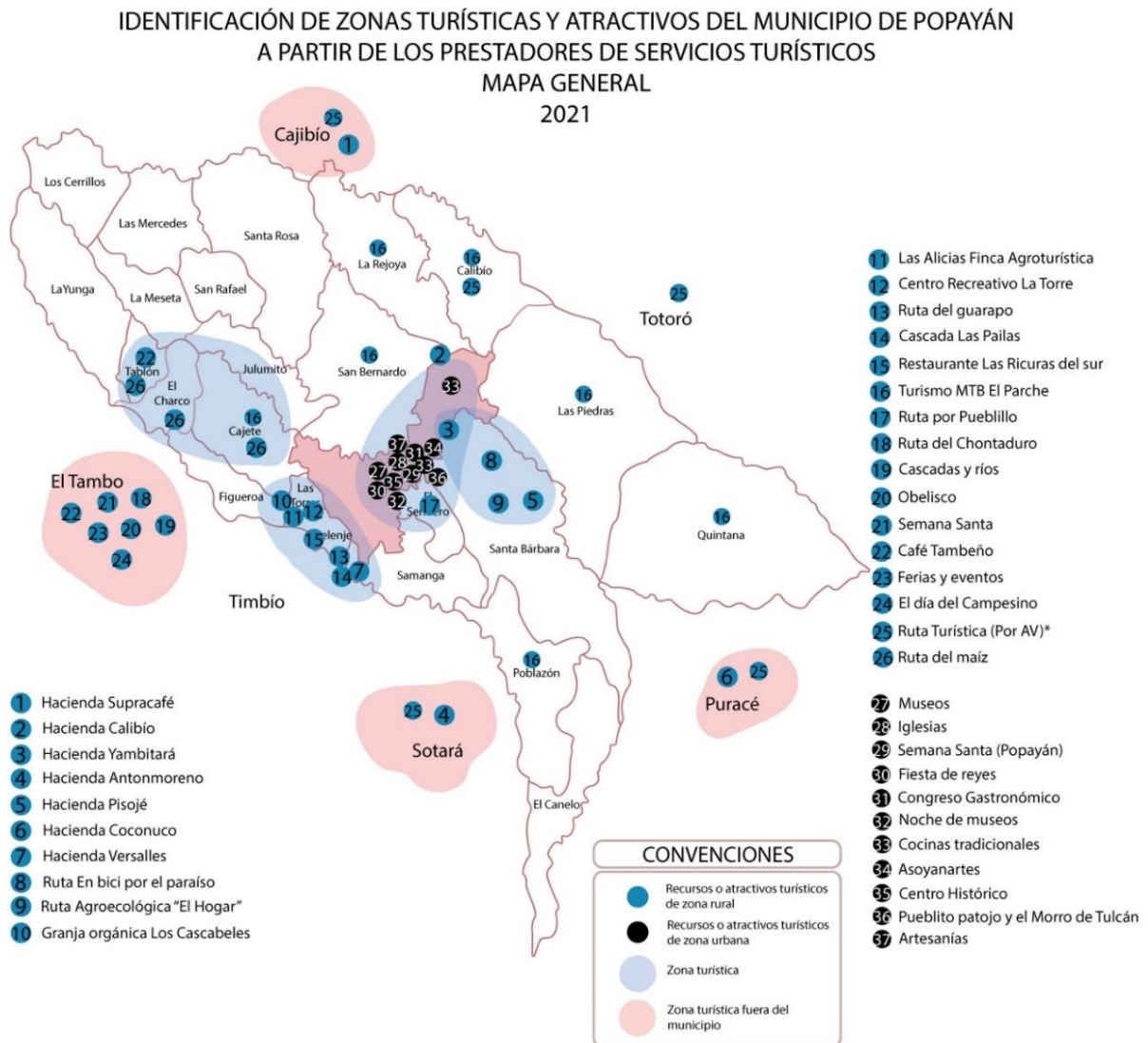


Fuente: Elaboración propia y recursos de la página Flaticon.com

Zonas de actividad turística

En la *Figura 8*, se pueden identificar las zonas turísticas dentro del municipio de Popayán (en color azul), que abarcan en su mayoría en la zona central del territorio, y algunos puntos de atractivos aislados en corregimientos más alejados. Además, las zonas en color rojo, se consideran zonas turísticas en municipios colindantes, las cuales tienen relación con el sector turístico de Popayán.

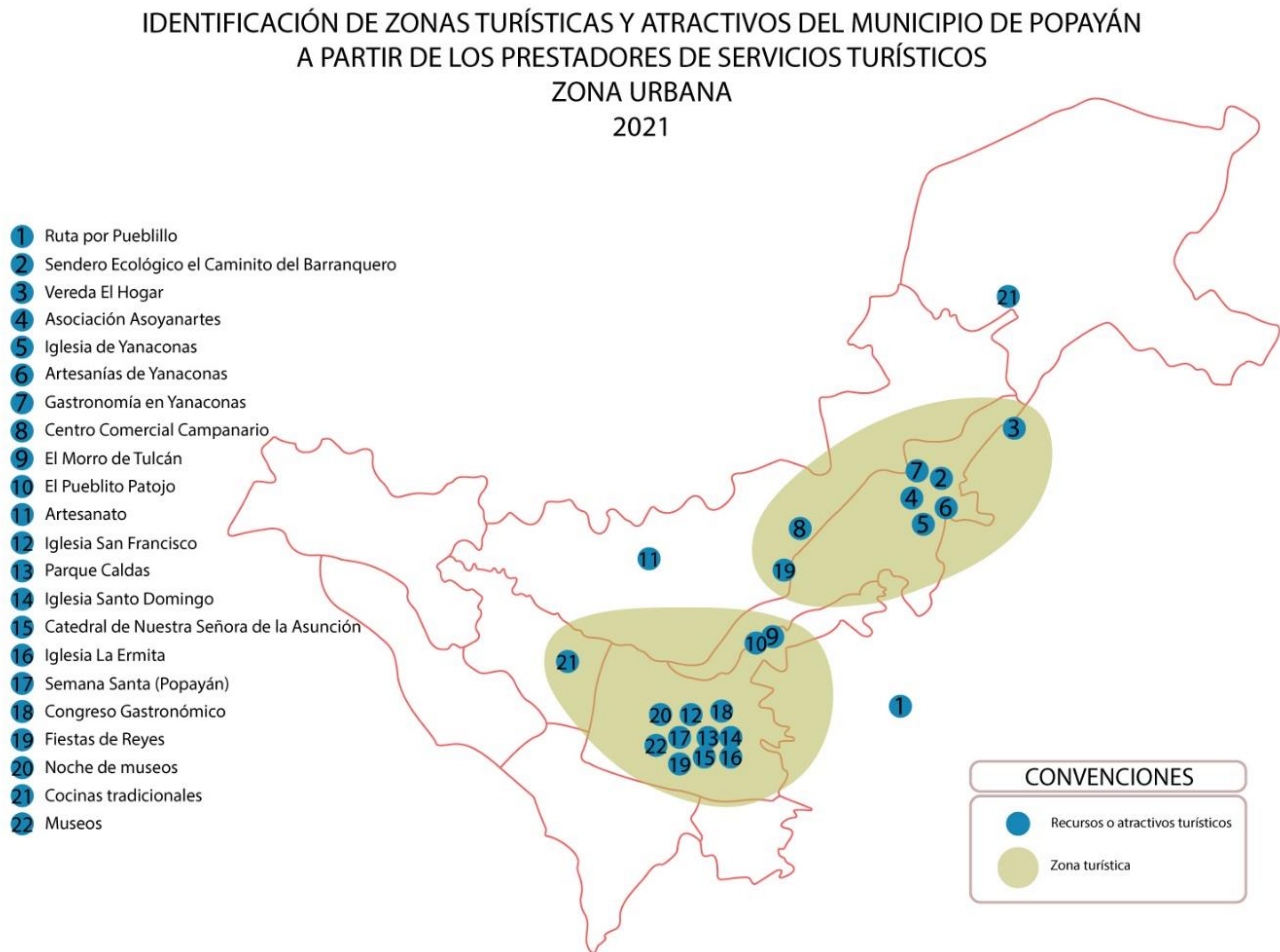
Figura 8. Mapa rural con la identificación de zonas turísticas y atractivos turísticos de Popayán 2021



Fuente. Elaboración propia.

Se identifican las zonas y atractivos turísticos en la zona urbana de Popayán, representadas en la *Figura 9*, en donde al igual que en la anterior, sólo se tienen en cuenta a aquellos atractivos que representan una entrada económica para los PST de Popayán.

Figura 9. Mapa urbano con la identificación de zonas turísticas y atractivos turísticos de Popayán 2021



Fuente. Elaboración propia.

Caracterización de la zona: actividades

En el Cuadro 5, se distinguen las actividades principales y secundarias que realizan los PST que participaron de los talleres, además de conocer el lugar y el tiempo que tardan en sus servicios, dependiendo el tipo de actividad.

Cuadro 5. Actividades principales y secundarias de PST de Popayán participantes de los talleres

No.	ACTIVIDADES PRINCIPALES	¿DÓNDE?	TIEMPO*
1	Paseo en bicicleta (El Parche)	Zona rural: Quintana, San Bernardino,	Entre 4 a 7 horas cada recorrido
2	Gastronomía (Venta de embutidos, amasijos, rosquetes, fritos)	El Mirador	-
3	Alojamiento "El Balcón del Morro"	El balcón del morro	3 días máximo de estadía
4	Tienda Taller artesanal Escuela de oficios: bisutería y marroquinería	Ciudad Jardín, "La Casa Taller"	-
5	Gastronomía: Repostería y cerveza artesanal	Ciudad Jardín, "La Casa Taller"	-
6	Agencia Luna Paz Ruta religiosa y City tour	Centro histórico	3 horas por recorrido
7	Artesanías de ASOYARTES: Artesanías en madera <u>Secundarias:</u> cerámica, bisutería, croché, macramé	Yanaconas	Todos los domingos
8	Ruta del maíz	Zona rural: Cajete, Santana, El Tablón, El charco	2 días
9	Restaurante "La cocina de Armenta" (Cocina tradicional) <u>Secundaria:</u> tallerista, docente, ponente	Centro histórico	Todos los días
10	Agencia Luna Paz: Ruta por haciendas	H. Yambitará Hacienda hotel Los dos brazos H. Antonmoreno Restaurantes	1 día por ruta
11	Café Tambeño: Proceso y comercialización del café tradicional, especial y saborizado. Hacen parte de la Ruta del Chontaduro.	El Tambo, Cauca El tablón, Popayán	Dentro de la ruta del chontaduro, mostrar el proceso se tarda 4 horas
12	Ruta turística "En bici por el paraíso" Incluye actividades: -Caminata -Avistamiento de aves -Viveros -Gastronomía y cultura	Vereda Pisojé Alto (Hacienda Pisojé es el punto de encuentro)	7 horas, 7km
13	Ruta por Pueblillo -Se muestran oficios tradicionales -Gastronomía -Salsa	Vereda Pueblillo	6 horas el recorrido
14	Agencia JR, tiene diferentes rutas: -Haciendas de Popayán y el departamento -País pamba y Ruta del sabio Caldas -Ruta Arquitectónica de Popayán -Ruta de iglesias católicas -Ruta Popayán gastronómica -Ruta teatral personajes históricos y costumbristas -Conoce Popayán y sus callejeros	- Centro histórico de Popayán - Julumito - El Tablón, El charco, Cajete -Municipio de Timbío	Pasadías

	<ul style="list-style-type: none"> -Ruta monumentos y museos -Julumito y ruta del maíz -Destino paraíso -Ruta del agua H20 -De rumba por la historia de Popayán -Naturaleza por Timbío -Cerro de la Tetilla 		
15	Artesanías ASOYANARTES (Taller en casa)	Casona de Yanaconas (Casa de cada artesano)	Todos los domingos (Otros de lunes a viernes)
16	Restaurante ricuras del sur <u>Secundaria:</u> Eventos	Vereda La Playa, Corregimiento Las Torres	Domingos
17	Las Alicia's finca agroturística <ul style="list-style-type: none"> -Agroturismo -Gastronomía -Senderismo -Aviturismo <p>Secundaria: Ruta turística San Juan de Puelenje</p>	Vereda La Playa, Corregimiento Las Torres	Entre semana sólo con reserva 1 día: Todos los domingos Ruta: 8 horas
18	Ruta turística "El caminito del Barranquero" 400 metros de recorrido por el sendero: <ul style="list-style-type: none"> -Avistamiento 112 especies de aves (Aparecen en el inventario del Cauca, E-bird) -Guía especializada en aves -Compartir estilo picnic -Estaciones para observar directamente las aves 	Urbanización Colina Campestre	4 horas y 30 minutos dura el recorrido Horario: Desde las 6:30 am hasta 11:00 am
19	Ruta agroturística "El Hogar" -Plazoleta Yanaconas -3 miradores -1 finca plantas ornamentales -2 fincas agrícolas -Restaurante El sazón de Clara	Vereda El Hogar	8 horas el recorrido
20	Senderismo "El Hogar" -Plazoleta Yanaconas -3 miradores -7 chorreras -Sistema de abastecimiento -Árboles con diferentes figuras	Vereda El Hogar	8 horas el recorrido
HACIENDAS: Patrimonio Cultural material e inmaterial			
21	Hacienda Calibío Recorrido histórico	Vía Jardines de paz, Popayán	2 horas
22	Hacienda Pisojé -Recorrido histórico por la casona y el sendero -Agroturismo: cultivo de café, aguacate, ganadería, recorrido bosque de eucaliptos -Visita arqueológica -Alojamiento	Vereda Pisojé Popayán	1 día: con desayuno y almuerzo Alojamiento (25 personas máximo)
23	Hacienda Supracafé Recorrido histórico y café	La Venta, Municipio de Cajibío	1 día: con desayuno y almuerzo

			Alojamiento (25 personas máximo)
24	Hacienda Coconuco Recorrido histórico guiado Incluye desayuno y almuerzo	Coconuco	Domingo y lunes festivos 2 horas
25	Hacienda Yambitará -Recorrido histórico -Desayunos Pajareros -Recorrido a la cascada	Barrio La Ximena	3 horas
26	Hacienda Antonmoreno -Recorrido guiado histórico -Sistema Silvopastoril	Municipio de Sotará	4 horas
27	Hacienda Versalles	Municipio de Sotará	1 día: recorrido y hospedaje (máximo 25 – 28 personas)

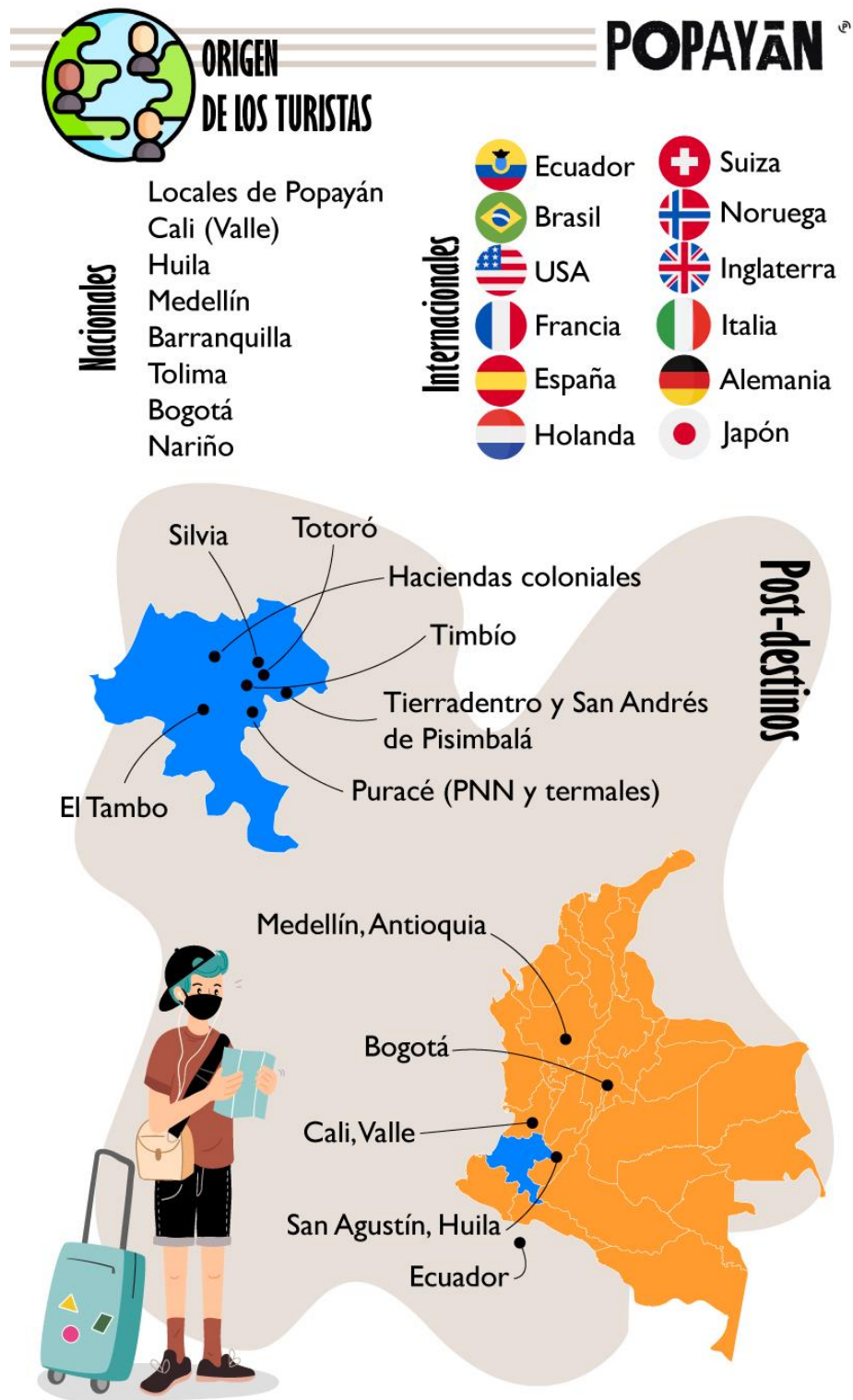
**El tiempo puede variar según el tipo de actividad. En alojamiento puede ser el tiempo de la estadía, en rutas el tiempo que dura el recorrido, o en locales los horarios de atención.*

Fuente. Elaboración propia

Caracterización de la zona: comportamiento del destino

Según la experiencia del trabajo en el sector que poseen los prestadores de servicios, se definen características propias del origen, parada y siguientes destinos de los turistas. En la *Figura 10*, se puede evidenciar los resultados más destacables.

Figura 10. Comportamiento de los flujos de demanda: Origen y post-destinos de los turistas de Popayán según los PST, 2021



Fuente. Elaboración propia y recursos de Flaticon.com

También se suele referir como “salida” a **los lugares de origen** de los turistas o visitantes de un destino, tanto domésticos como internacionales. Como lo muestra la *Figura 10*, los turistas de origen doméstico suelen llegar desde Cali (Valle del Cauca), Medellín (Antioquia), Barranquilla (Atlántico), Bogotá, y de los departamentos de Nariño, Tolima y Huila.

La gran mayoría de turistas tienen una ruta preparada, y realizan algunas **paradas** en otros destinos antes de llegar a Popayán, las cuales suelen ser Cartagena, Santa Marta, Bogotá, Medellín y Cali. Una vez en el destino, usualmente utilizan plataformas digitales como Airbnb para encontrar alojamiento a precios bajos, u otras plataformas para encontrar hoteles y hostales. También buscan servicios de alojamiento como cabañas, fincas agroturísticas, alojamientos comunitarios, o casas de familiares si se da el caso.

Luego, siguiendo el comportamiento de ruta de los turistas, se tiene que los destinos siguientes a Popayán son, a nivel departamental Silvia, Totoró, El Tambo, Timbío, Puracé (Termales y Parque Nacional Natural de Puracé), Inzá (Tierradentro y San Andrés de Pisimbalá), y las diferentes haciendas que ofrecen sus servicios. A nivel nacional, se encuentra Medellín, Bogotá, Cali, y San Agustín, Huila.

DESARROLLO ETAPA 2: Análisis del destino

Análisis de flujos de demanda

Se hace necesario hacer la distinción teórica entre el perfil del turista y los flujos de demanda, para entender su relación e importancia dentro del estudio de demanda en el destino.

Cuando se habla del perfil del turista se hace referencia a la segmentación de mercados, en donde se analizan características demográficas, geográficas, psicográficas y conductuales. Según Kotler y Armstrong (2013), la segmentación es útil para llevar los productos o servicios eficientemente hasta el cliente objetivo, acorde a sus necesidades particulares. (Kotler & Armstrong, 2013)

Según la metodología de Swisscontact, los flujos de turistas son “el movimiento de turistas que se desplazan de un lugar a otro, y representan el enlace entre los destinos y las regiones en donde se genera la demanda”. En este caso, las características de los turistas son el lugar de origen, de qué manera realizan su viaje (solos o en compañía de alguien más) y las motivaciones de su visita.

Perfil del turista

La Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán, y con su trabajo en los PIT disponibles, realizaron un trabajo constante de encuestas a los turistas que llegaron a Popayán desde Semana Santa hasta Diciembre del año 2021. La información obtenida de las encuestas apunta a definir el perfil de los turistas de Popayán, por consiguiente se realiza un análisis de la información, como se ve en el *Cuadro 6*.

Cuadro 6. Resultados totales de encuestas a turistas de Popayán en el 2021

Segmentos	Concepto	Total por concepto	Total de encuestados
Edades	18-30	810	2808
	31-40	1027	
	40-70	971	
Género	Masculino	1380	2811
	Femenino	1431	
Ciudad o país	NACIONAL		INTERNACIONAL
	Valle del Cauca - Antioquia - Huila Pereira - Cauca - Nariño Bucaramanga		Italia - México - EE.UU Francia - Brasil - Alemania España - Costa Rica - Puerto rico - Bélgica - Ecuador - Barcelona
Hospedaje	Hotel	1398	2707
	Hacienda	13	
	Hostal	198	
	Casa de un familiar	896	
	Apartamento	202	
Medio de transporte	Público	1191	2805
	Privado	1331	
	Aéreo	283	
Presupuesto	50.000-100.000	659	2800
	100.001-300.000	863	
	300.001-500.000	673	
	500.001-1.000.000	605	
Atractivos turísticos visito	Rincones payanés- El morro Tulcán	1103	2810
	Puente del humilladero	659	
	Parque Caldas y torre del reloj	466	
	Museos	283	
	Iglesias	299	
Califique su experiencia en lo atractivos turísticos de la ciudad de Popayán donde 1 es insatisfecho y 5 muy satisfecho	Nivel 5: Muy satisfecho	1071	2804
	Nivel 4	1473	
	Nivel 3	191	
	Nivel 2	69	
	Nivel 1: Insatisfecho	0	
¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la ciudad?	Páginas web	497	2788
	Redes sociales	707	
	Radio	64	
	Voz a voz	1520	
¿Cuántos días vas a estar en la ciudad?	1 día	605	2778
	2a 5 días	1890	

	6 a 10 días	283	
¿Cuál es el motivo de tu viaje?	Ocio y recreación	1565	2799
	Negocios	436	
	Visita familiar	760	
	Otro	38	
¿Qué tipo de turismo sueles realizar?	Turismo de naturaleza	1225	2891
	Turismo comunitario	172	
	Turismo religioso	358	
	Turismo Cultural	732	
	Turismo Gastronómico	404	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

A partir del cuadro anterior, se obtuvieron las estadísticas presentadas en las gráficas a continuación.

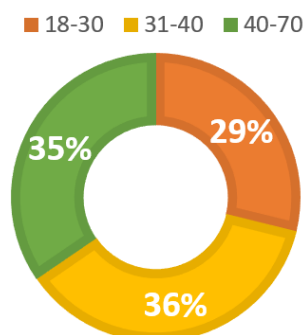


Figura 11. Rango de edad de turistas de Popayán

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

Con base en la *Figura 11*, se puede inferir que los grupos de edad que más frecuentan en la ciudad están los 31 y 40 años, y entre 40 y 70 años. Es decir, personas nacidas entre 1952 y 1991, perteneciendo en su gran mayoría por las generaciones X, Baby Boomers, y con una presencia menor de Millennials, según la taxonomía propuesta por Zemke, Raines y Filipczak. (Díaz Sarmiento, López Lambraño, & Roncallo Lafont, 2017)

De acuerdo a la *Figura 12* y la *Figura 13*, el 52% de los turistas prefiere usar los servicios de los hoteles y 33% en la casa de algún familiar, manteniendo un tiempo de estadía entre 2 a 5 días en un 68%.

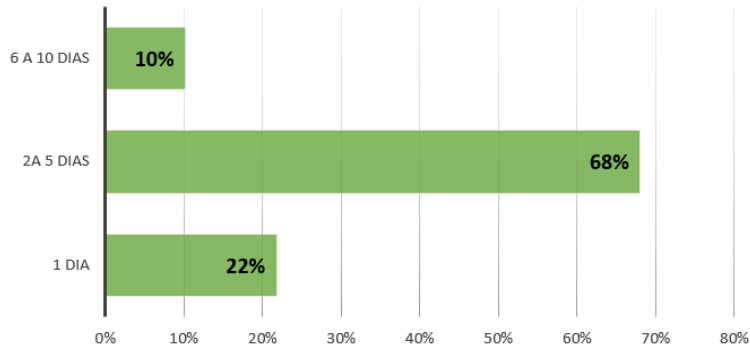


Figura 12. Tiempo de estadía de los turistas en Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

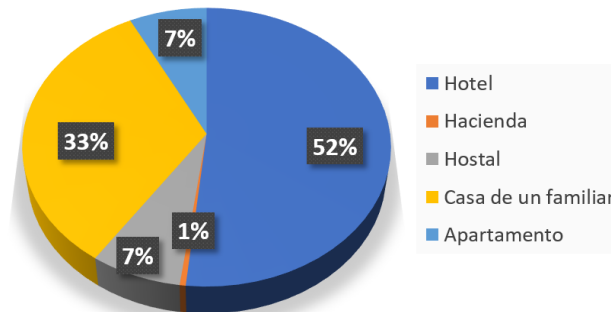


Figura 13. Tipos de hospedajes seleccionados por los turistas de Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

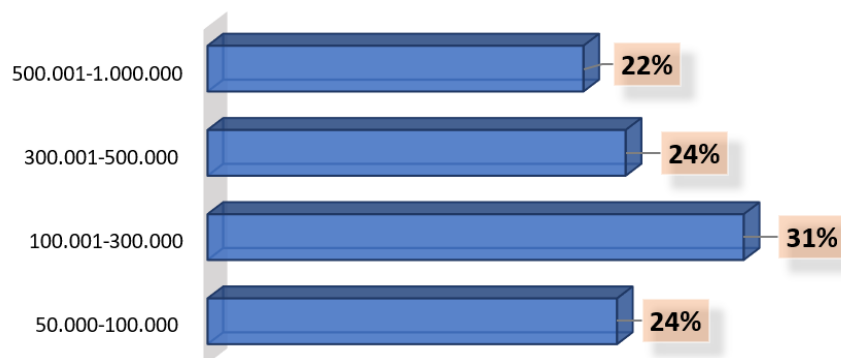


Figura 14. Rangos de presupuesto de los turistas de Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

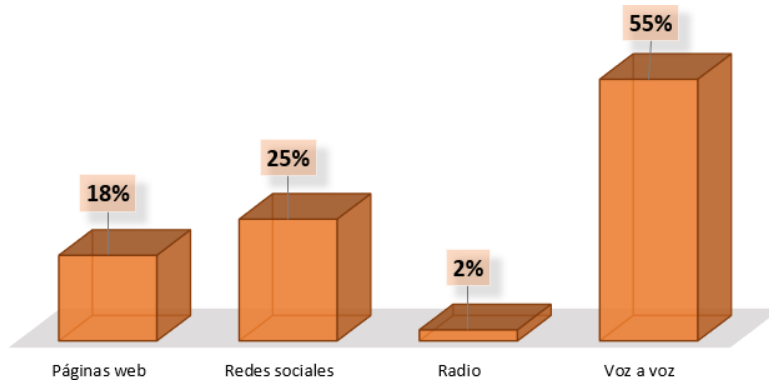


Figura 15. Medios de comunicación donde los turistas obtuvieron información de Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

Igualmente, de la *Figura 14*, se puede inferir que los rangos de presupuestos pueden ser variables, dominando no por muy encima del resto de los rangos, un presupuesto entre \$100.000 y \$300.000 para gastos en Popayán.

Mientras tanto, la motivación de viaje de ocio y recreación contrasta respecto a las demás con un 56% como se aprecia en la *Figura 16*, y realizando en un 42% actividades de turismo de naturaleza, y un 25% de turismo cultural, tal como lo presenta la *Figura 17*.

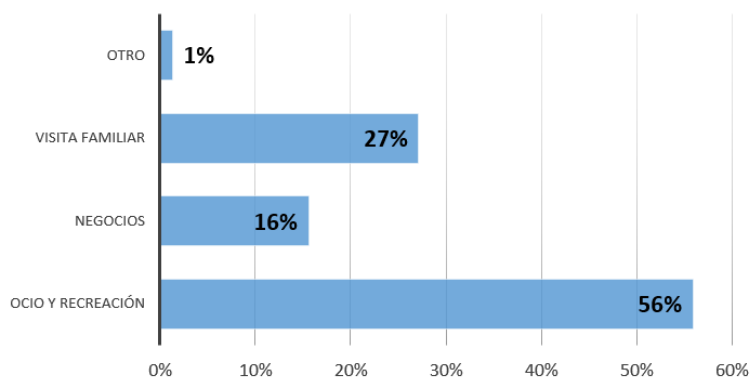


Figura 16. Motivación de viaje de los turistas en Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

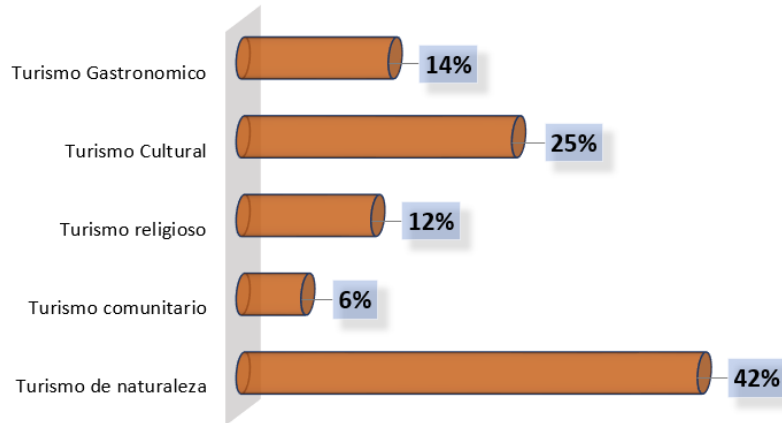


Figura 17. Tipo de turismo realizada por los turistas en Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas en los PIT de Popayán 2021

Conclusión del perfil del turista.

En rangos de edad, las personas entre los 31 y 40 años, principalmente para la temporada de Semana Santa y los dos últimos meses del año son quienes más visitan Popayán. También existe la presencia de turistas jóvenes, representando a la generación Millennial, en especial en la temporada navideña. Tampoco hay mucha diferencia entre los géneros, siendo por muy poco el género femenino el que más visita Popayán, en cualquier temporada turística.

De origen nacional, llegan turistas del Valle del Cauca, Antioquia, Huila, Pereira, Nariño y regionales del Cauca. Mientras que el mercado internacional está dominado por Europa (Francia, Italia, Alemania, España, Bélgica), EE.UU y países latinoamericanos (Brasil, Ecuador, México, Costa Rica y Puerto Rico).

El promedio de estadía de los visitantes se encuentra entre 2 a 5 días (68%), sin embargo también el mercado de turistas que visitan la ciudad en un solo día es alto (22%). Esto último, como consecuencia de ser una “ciudad de paso” a otras como Pasto, Cali, o ciudades del Huila.

Los visitantes de Popayán son personas que obtuvieron información del destino por medio del “voz a voz” (55%) y por otra parte, por redes sociales (25%), del cual se deduce que son los adultos más jóvenes quienes las usan más, como característica generacional.

Finalmente, los turistas están interesados en las actividades de turismo de naturaleza y turismo cultural, en el cual dentro de su concepción, se puede incluir el gastronómico.

Flujos de demanda

Se definieron a los flujos de turistas con base en sus características: origen, actividades, compañía e intereses, nuevamente a partir de la experiencia de trabajo de los prestadores de servicios que hicieron parte del estudio.

Adicional a esto, se hizo necesario describir la tipología de turismo que el destino ofrece y con la que se definieron la motivación de los flujos de turistas para estandarizar sus intereses. Ello se puede evidenciar en el *Cuadro 7*.

Cuadro 7. Tipología del turismo

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Turismo cultural	Turismo religioso Turismo arquitectónico y monumental

	Turismo histórico Turismo gastronómico Turismo educativo Turismo artístico (museos)
Turismo de naturaleza	Ecoturismo Aviturismo Turismo de aventura
Turismo rural	Agroturismo Turismo comunitario
Turismo de salud	Turismo de bienestar Tratamientos médicos y estéticos Turismo de fuentes termales
Turismo MICE - Negocios	Congresos y convenciones Ferias y exposiciones
Turismo deportivo	

Fuente: Elaboración propia y a partir de La clasificación dada por Renato Quesada (2010) (Quesada Castro, 2010)

Definido lo anterior, los cinco flujos de demanda con más potencial para Popayán son:

1. Jóvenes y adultos jóvenes, mochileros europeos que viajan en grupos de amigos y tienen interés en actividades de turismo cultural y de naturaleza.
2. Personas nacionales de la tercera edad, pensionados y con interés en actividades de turismo cultural.
3. Personas internacionales de la tercera edad, europeos y pensionados, con interés en actividades culturales
4. Parejas jóvenes nacionales, interesadas en actividades de aventura y deportes extremos
5. Parejas jóvenes internacionales, interesadas en actividades de turismo de naturaleza, especialmente por el de aventura y deportes extremos.

Sin embargo, también se identificaron otros flujos de turista que han llegado a Popayán, pero que no tienen tanto impacto como los establecidos anteriormente, y son:

- Científicos interesados en la naturaleza y la historia

- Familias nacionales con interés en recorridos en bicicleta
- Familias interesadas en el turismo religioso y natural
- Parejas en plan romántico
- Familias nacionales, buscan un lugar tranquilo y comida tradicional

Análisis de oferta

Según Carla Ricaurte, para un diagnóstico turístico se debe tener en cuenta el sistema turístico como base metodológica. En este, utiliza el sistema turístico consolidado por Sergio Molina (2000), cuya fundamentación teórica afirma que se trata de un sistema abierto que se relaciona con el medio ambiente. El sistema de Molina está conformado por seis subsistemas: superestructura, demanda, atractivos, equipamiento, infraestructura y comunidad local.

En el *“Manual para Diagnóstico Turístico Local”*, Ricaurte propone en su metodología una distribución en la que dentro de la oferta de servicios se tienen en cuenta una categoría de “esparcimiento” en el cual incluye el análisis de establecimientos como discotecas, cines, teatros e instalaciones deportivas, la cual se va a rescatar para el análisis de la oferta turística de Popayán. Adicional a ello, entre las facilidades mencionadas por la autora, se incluirá la identificación de las casas de cambio como uno de los servicios prioritarios en el destino, en especial por la importancia de su mercado internacional. (Ricaurte Quijano, 2009)

Dado lo anterior, el análisis de oferta se desarrollará según la estructura presentada en la *Cuadro 8*.

Cuadro 8. Estructura de análisis de oferta turística

ANÁLISIS DE OFERTA TURÍSTICA DE POPAYÁN		
PLANTA TURÍSTICA	SERVICIOS TURÍSTICOS	Alojamiento
		Gastronomía
		Guías de turismo
		Tiendas artesanales y de cultura
		PIT
	OPERADORES DE MERCADO	Agencias de viaje
		Transporte
ESPARCIMIENTO		Discotecas
		Cines
		Teatros
		Instalaciones deportivas
RECURSOS, ATRACTIVOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS		Recursos turísticos
		Atractivos turísticos
		Productos turísticos
OTRAS FACILIDADES		Casas de cambio de moneda

Fuente. Elaboración propia.

PLANTA TURÍSTICA

Cuando los atractivos turísticos se definen y se planifica su aprovechamiento, se comienza a ofrecer alrededor de estos otros recursos y servicios que los turistas necesitan (C. Boullon, 2006). Los visitantes de un destino buscan en él las comodidades acordes a sus necesidades, y por ello es importante la prestación de servicios turísticos como transporte, alojamiento, alimentación, recreación, agencias de viajes, entre otros. (Turismo, 2017)

En el presente estudio, la planta turística de Popayán comprende los servicios turísticos de alojamiento, gastronomía, tiendas y talleres artesanales, y puntos de información turística; y los operadores de mercado, es decir las agencias de viaje y empresas de transporte. Estas categorías se establecen acorde a la clasificación de la normativa colombiana antes descrita.

Por medio de una ficha de caracterización basada en el formato de la Secretaría de turismo de Popayán, se aplica un formulario de manera virtual a cada uno de los

componentes de la planta turística. El objetivo de la ficha es obtener información básica del servicio prestado, la capacidad de los establecimientos, precios y estrategias digitales que manejen para su actividad.

Con ayuda del directorio de PST, se difunde el cuestionario virtual correspondiente tanto de la zona urbana como la rural. Los formatos de las fichas de caracterización que se aplicaron se pueden ver en el ANEXO 8 del presente documento.

La herramienta digital que utilizó para aplicar la ficha fue Google formularios. A continuación se encuentra en la *Tabla 2*, los enlaces a los formularios creados para cada tipo de prestador y el número de respuestas obtenidas.

Tabla 2. Formularios y respuestas de los PST de Popayán, 2022

PST	ENLACE FORMULARIO	No. Rtas
Alojamiento	https://forms.gle/iojmtoZZBrG43XrZA	36
Gastronomía	https://forms.gle/n9htqSnpHsxVBXZq5	143
Guías de turismo	https://forms.gle/5wGBZ9N733j3Dmqj9	0
Tiendas artesanales	https://forms.gle/XovBXeJ1iKCKXmDX9	22
PIT	https://forms.gle/pzeXtk34AztW5NFt9	2
Agencias de viaje	https://forms.gle/J8TioLudQWUoa7iY9	52
Transporte	https://forms.gle/fG7ZJgSJ3KPZtAse9	0

Fuente. Elaboración propia.

Cabe destacar que al ser un trabajo desde la institucionalidad se evidenció resistencia para dar respuesta a las encuestas, a pesar de los esfuerzos de comunicación por diferentes canales, como correos electrónicos y grupos de difusión día Whatsapp.

ANÁLISIS DE DATOS

A partir del trabajo de caracterización de la oferta turística del centro histórico de Popayán, realizado por la estudiante Daniela Escobar del Programa de turismo de la Universidad del Cauca, realizado entre el 8 de marzo y 8 de junio de 2022, se complementó la información obtenida en las categorías de alojamiento, gastronomía, y

tiendas artesanales. Adicional a esto, en colaboración con el equipo de la Secretaría de turismo, se obtiene la información sobre las agencias de viajes en 2022.

Alojamiento

Se obtuvieron 36 respuestas para la ficha de caracterización de la oferta turística de alojamiento en Popayán. Los resultados más relevantes de la caracterización están representados en las *figuras* siguientes.

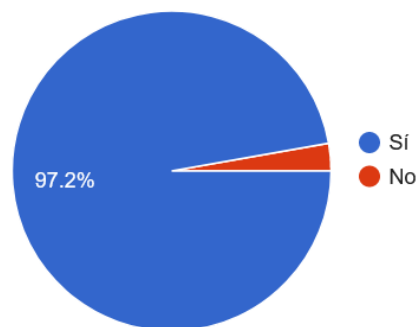


Figura 18. Pregunta 10 de alojamiento: ¿Está formalizado? 2022

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los encuestados del estudio, se encuentran en su mayoría hoteles con un 72%, siguiendo los hostales con un 25%. A esto, según la *Figura 18*, se tiene que el 97,2% de este tipo de prestadores está formalizado y que los servicios que más se ofrecen a los turistas es el de Wifi, televisión, lavandería y restauración.

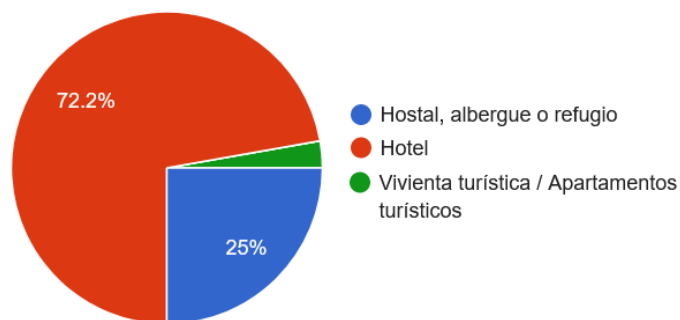


Figura 19 Pregunta 12 de alojamiento: Tipo de alojamiento 2022

Fuente: Elaboración propia.

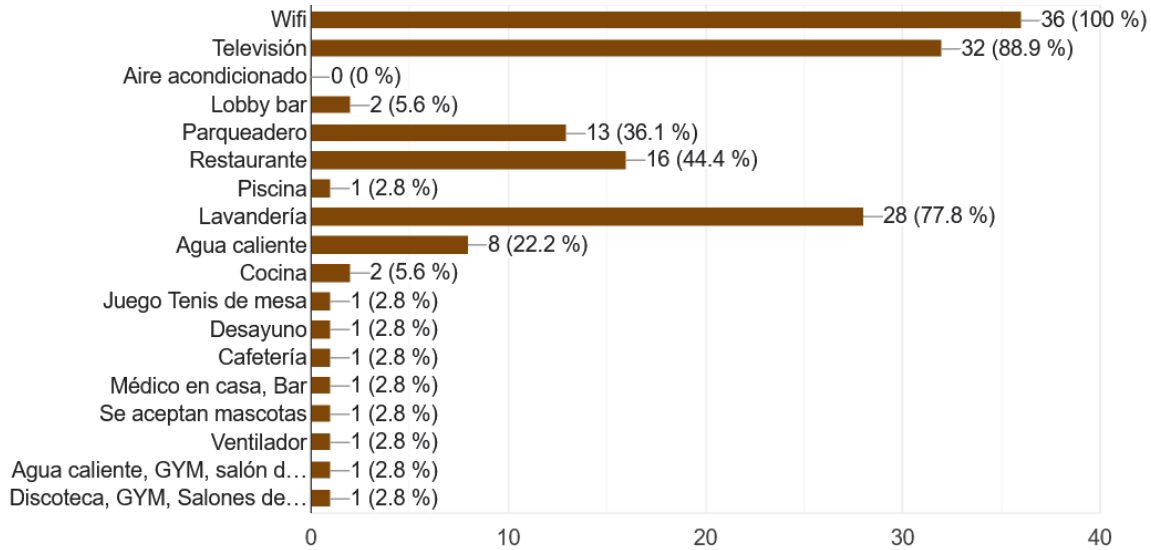


Figura 20. Pregunta 13 de alojamiento: Servicios que se ofrecen 2022

Fuente: Elaboración propia.

Sobre la capacidad de los prestadores de hospedaje, se realiza la sumatoria del número de habitaciones disponibles en Popayán, obteniendo 230 habitaciones sencillas, 184 dobles y 126 múltiples. En este caso, con la aportación de los encuestados se tiene una capacidad de alojamiento para 1.288 personas.

Cuadro 9. Preguntas de 14 a 17 de alojamiento: Número de habitaciones y total capaz de hospedar 2022

Concepto	Cantidad
Habitaciones sencillas	230
Habitaciones dobles	184
Habitaciones múltiples	126
Total habitaciones	540
Total capaz de hospedar	1.288 personas

Fuente: Elaboración propia.

La Norma Técnica de Sostenibilidad NTS-TS 002 es una norma que especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicada a los EAH (Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje). Entre sus requisitos

ambientales se encuentran la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, gestión del agua y la energía, uso y manejo de productos químicos, gestión y manejo de residuos, gestión de emisión de gases, entre los requisitos económicos está la contratación y generación de empleo, calidad y satisfacción del cliente; y entre los requisitos socioculturales se incluye la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, y el apoyo a comunidades. De esta manera, como se observa en la *Figura 21*, el 63% de los EAH afirman cumplir con la NTS-TS 002, mientras que un 36% no la cumple.

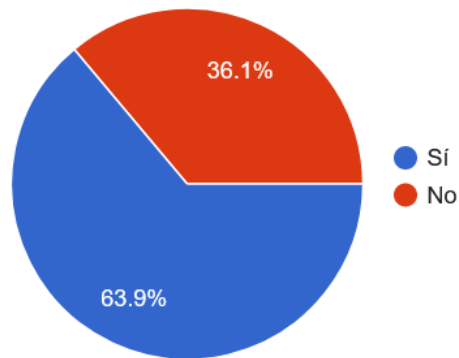


Figura 21. Pregunta 18 de alojamiento: Norma Técnica de Sostenibilidad NTS-TS 002 Alojamiento 2022

Fuente: Elaboración propia.

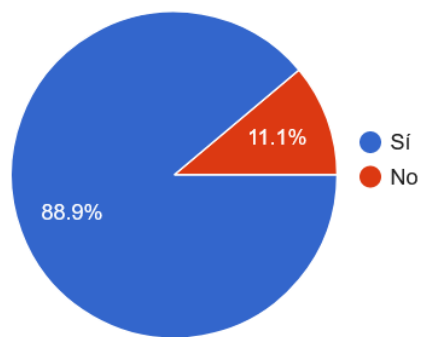


Figura 22. Pregunta 19 de alojamiento: Registro Nacional de Turismo 2022

Fuente: Elaboración propia.

Según la Figura 22, el 88% de los EAH cumplen con el registro público, Registro Nacional de Turismo, mientras que un 11.1% no cumple con este impuesto. Sin embargo, se puede hacer la comparación con los datos del directorio de Prestadores de Servicios Turísticos realizados anteriormente. En el *Cuadro 2, Análisis cuantitativo de PST de Popayán*, se encuentra que las cifras son cercanas a la encuesta y representativas, teniendo un 73% de los EAH con RNT, y el 27% sin él.

Cuadro 10. Pregunta 21 de alojamiento: Promedio de ingresos 2022

Concepto	Valor
Valor de ingresos totales	\$211.500.000
Número de respuestas a la pregunta	10
Promedio de ingresos mensuales	\$21.150.000

Fuente: Elaboración propia.

El *Cuadro 10*, es el resultado de la sumatoria de los ingresos mensuales de los establecimientos encuestados, obteniendo un promedio mensual de ingresos de \$21.150.000. Pero cabe resaltar que en este caso no se hace por clasificación de tamaño y capacidades de los establecimientos.

Dentro de las estrategias actuales en conjunto a la tecnología, se nota que el sector de alojamiento se ha adecuado a esta y opta por aceptar pagos por medios electrónicos. Como se ve en la *Figura 23*, el 77,8% de los EAH aceptan pagos tanto en efectivo como electrónicos, y el 22,2% sólo aceptan pagos en efectivo.

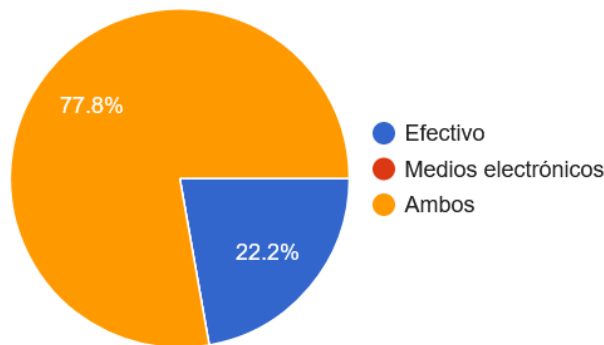


Figura 23. Pregunta 26 de alojamiento: Medios de pago utilizados 2022

Fuente: Elaboración propia.

En la *Pregunta 28: Personal a cargo*, se realizó la sumatoria del total de empleos generados por alojamiento que hay por el grupo de encuestados, llegando a una cifra de 153 personas. Mientras tanto, respecto a los precios de los productos y servicios que estos establecimientos ofrecen, en el *Cuadro 11*, se pueden ver los valores promedios de los productos o servicios más económicos y más costosos, siendo estos \$57.457 y \$144.118 respectivamente.

Cuadro 11. Preguntas 29 y 30 de alojamiento: Valor más económico y costoso que ofrece 2022

Concepto	Valor promedio
Valor más económico	\$57.457
Valor más costoso	\$144.118

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las labores del equipo de turismo de la Secretaría de Turismo de la Alcaldía, se han llevado a cabo un trabajo de campo simultáneo al presente estudio a cargo de la estudiante del programa de turismo de UNICAUCA Daniela Escobar, en donde también se obtuvieron resultados pertenecientes al sector de alojamiento, entre estos se encontró que el promedio de días de estadía en Popayán es de 2, aunque por estudios realizados en 2022 por la Cámara de Comercio del Cauca durante la

temporada de Semana Santa, se dice que ascendió a 5 días o más, y que sólo el 10% de los encuestados visitan por pasadía. (Cámara de Comercio del Cauca, 2022) La información obtenida por Cámara de Comercio del Cauca, concuerda con la obtenida en la encuesta a los alojamientos en la *Figura 24*, en donde se muestra las estacionalidades del turismo en Popayán, siendo Semana Santa el evento con mayor peso, seguido de Diciembre.

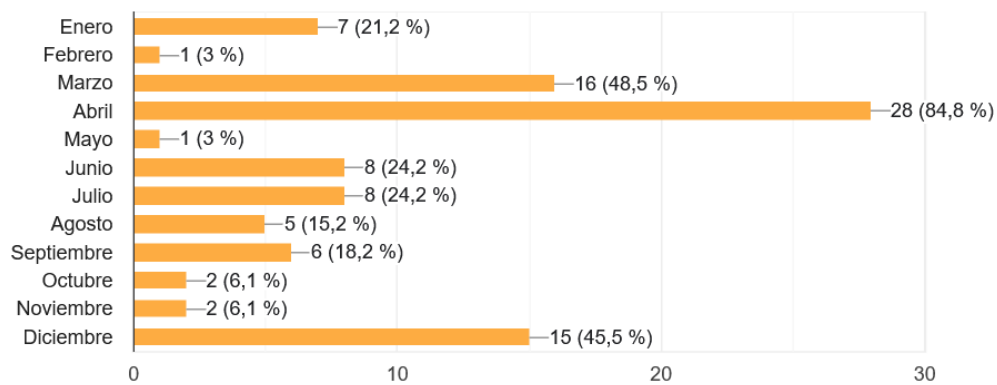


Figura 24. Caracterización de alojamiento: Temporadas de ocupación más alta 2022

Fuente: Caracterización realizada por pasante Daniela Escobar.

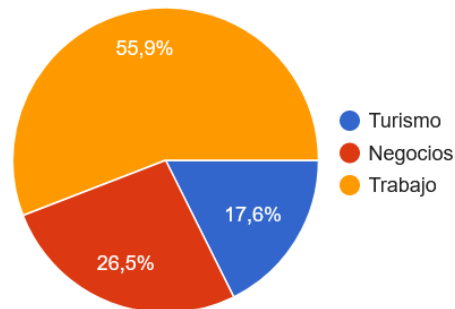


Figura 25. Caracterización de alojamiento: Motivos de viaje 2022

Fuente: Caracterización realizada por pasante Daniela Escobar.

En la *Figura 25*, sobresale que el trabajo con un 55,9% y los negocios con un 36,5% son el motivo de la visita a la ciudad, desde el punto de vista de los establecimientos de alojamiento.

También se recopiló información sobre las sugerencias y observaciones de los establecimientos respecto al sector turismo. Entre las quejas más nombradas se encuentran su percepción de falta de promoción turística de la ciudad y del departamento del Cauca. Igualmente, es visible la preocupación por la seguridad de las zonas turísticas y la falta de eventos en las noches y los fines de semana, ya que son espacios que los turistas también desean aprovechar pero no hay actividades para realizar.

Gastronomía

Se obtuvieron 143 respuestas para la ficha de caracterización de establecimientos de gastronomía en Popayán. Los resultados más relevantes de la caracterización están representados en las *figuras* siguientes.

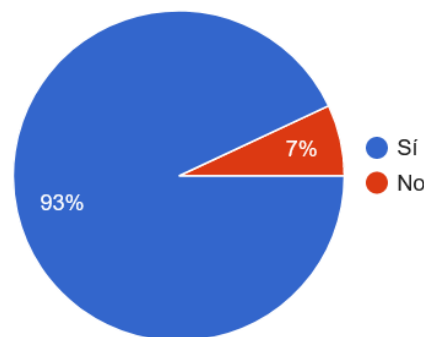


Figura 26. Pregunta 10 de gastronomía: ¿Está formalizado? 2022

Fuente: Elaboración propia.

En la *Figura 26*, sobresale que el 93% de los establecimientos de gastronomía están formalizados y según la *Figura 27*, de estos solo el 7,7% tienen Registro Nacional de Turismo.

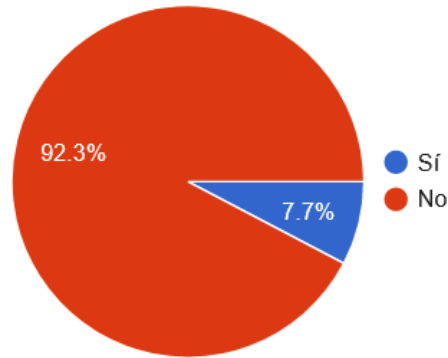


Figura 27. Pregunta 17 de gastronomía: Registro Nacional de Turismo 2022

Fuente: Elaboración propia.

En la *Figura 28*, se puede apreciar que los restaurantes y las cafeterías representan las categorías con más establecimientos entre los encuestados, con un 46,9% y un 35,7% respectivamente.

Según la *Pregunta 13* acerca de la capacidad del establecimiento, y realizando una sumatoria de los resultados, se obtuvo que la capacidad total en los establecimientos de los encuestados es de 5.836 personas clientes. Mientras que el total de personal o empleos generados por los encuestados es de 623.

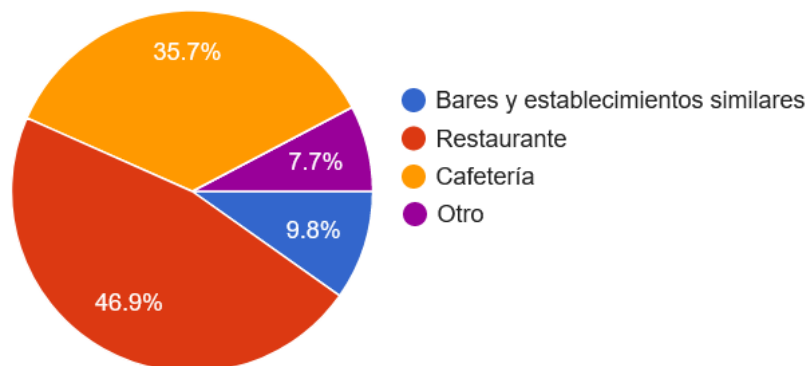


Figura 28. Pregunta 12 de gastronomía: Tipo de establecimiento 2022

Fuente: Elaboración propia.

El valor de ingresos mensuales de los establecimientos gastronómicos encuestados, según el *Cuadro 12*, es de \$425.700.000, dando así, un promedio de ingreso mensual de \$7.740.000 aproximadamente. Adicional a eso, en la *Figura 29*, se evidencia que existe un gran grupo de establecimientos de gastronomía que aún no utilizan medios electrónicos para el manejo de los pagos con un 46,9%, mientras que el 51% reciben efectivo y por medios electrónicos.

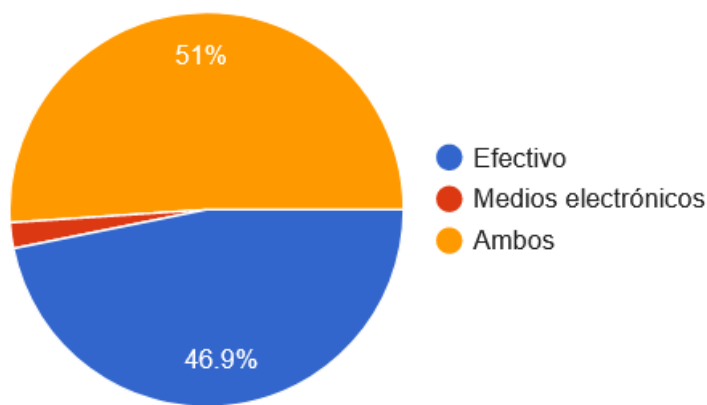


Figura 29. Pregunta 24 de gastronomía: Medios de pago 2022

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 12. Pregunta 19 de gastronomía: Promedio de ingresos mensuales 2022

Concepto	Valor
Valor de ingresos totales	\$ 425.700.000
Número de respuestas a la pregunta	55
Promedio de ingresos	\$ 7.740.000

Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvieron 67 respuestas a esta pregunta de los 143 encuestados, los cuales ofrecen platillos típicos en su menú. Entre los que más se nombran son los tamales y empanadas de pipián, carantantas, mantecadas, y repollitas, además de que el 18,2% ofrece platillos nacionales.

Cuadro 13. Preguntas 27 y 28 de gastronomía: Valor más económico y costoso que ofrece 2022

Concepto	Valor promedio
Valor más económico	\$3.715
Valor más costoso	\$36.774

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los precios de los productos, en el Cuadro 13 se promedia los valores del más económico y el más costoso, siendo \$3.715 y \$36.774 los valores, respectivamente.

Entre las observaciones y sugerencias que respondieron los establecimientos gastronómicos, se puede rescatar su interés por la necesidad de la promoción del sector gastronómico, la inseguridad y falta de acompañamiento en horarios nocturnos. Además, se evidenciaron que problemas como la falta de iluminación y la alta tasa de accidentes perjudican su actividad. Igualmente, se demuestra interés por la articulación entre los prestadores de restauración con el fin de generar sinergias y mejorar la calidad de la oferta.

Guías de turismo

La encuesta destinada a este grupo de prestadores de servicios turísticos no tuvo la acogida esperada, por lo que el análisis será con base en documentación secundaria y datos a partir del Directorio de PST de Popayán realizado anteriormente.

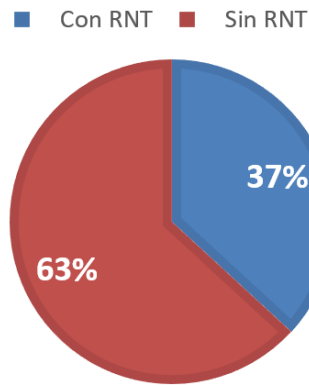


Figura 30. Registro Nacional de Turismo de los guías de turismo de Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia.

En la base de datos se tiene el registro de un total de 19 guías de turismo en la ciudad, de los cuales sólo 7 cuentan con el Registro Nacional de Turismo, tal como se ve en la *Figura 30*.

Al ser un grupo pequeño de prestadores de guianza turística, se pudo hacer un rastreo de en qué tipología de turismo desarrollan sus actividades. Con base en la *Figura 31*, solo el 37% de los guías tienen al menos una red social activa. Del análisis de contenido se deduce que las actividades que más realizan es entorno al turismo histórico, étnico y de naturaleza.

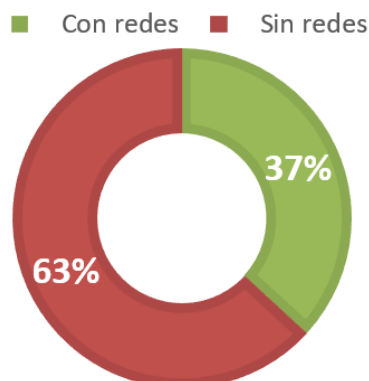


Figura 31. Redes sociales de los guías de turismo de Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia.

Adicional a esto, este grupo de prestadores no tienen ningún tipo de agremiación vigente.

Puntos de Información Turística (PIT)

En Popayán existen dos PIT, localizados en el casco histórico de la ciudad. Uno de los puntos se encuentra en la manzana del Parque Caldas, como parte de las instalaciones de la Cámara de Comercio del Cauca, mientras que el segundo punto está localizado en la Carrera 5 #4 -78, diagonal a la Iglesia de Santo Domingo.

Tal como se muestra en la *Figura 32*, sólo en uno de los PIT se tiene manejo de un segundo idioma, el inglés. Esto, es un aspecto a considerar a mejorar, debido a que Popayán tiene un importante mercado internacional y se hace necesaria la comunicación con este, de manera fluida y acertada, de lo contrario los visitantes se pueden llevar una mala imagen, obtener información errónea o afectar negativamente su experiencia de viaje.

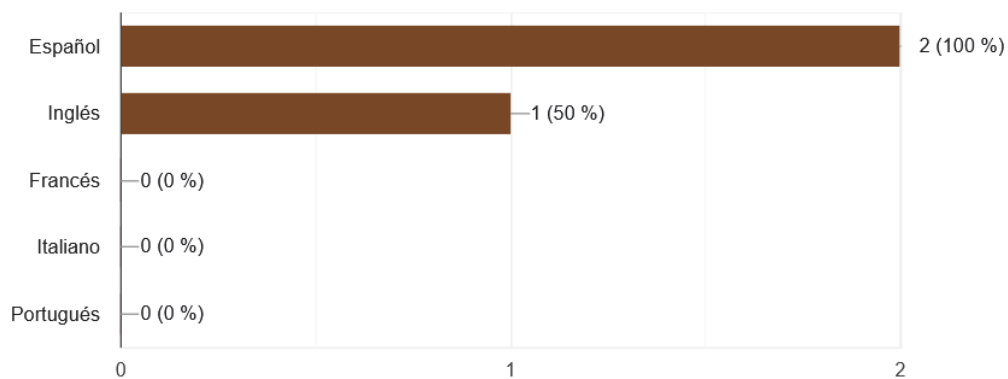


Figura 32. Pregunta 8 de los PIT: Idiomas que domina 2022

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se aprecia en la *Figura 33*, no existe uniformidad en la actualización del material e información de los PIT, desde la perspectiva de los encargados.

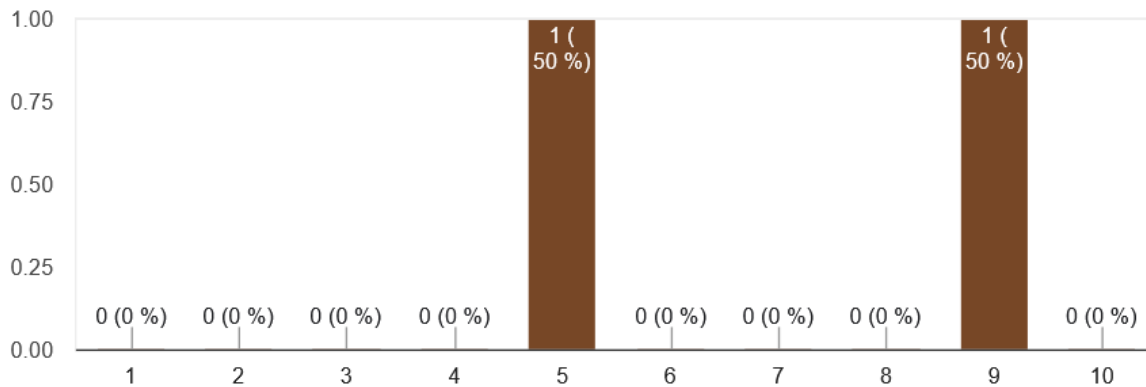


Figura 33. Pregunta 9 de los PIT. ¿Qué tan actualizado considera el PIT en la información que ofrece? 2022

Fuente: Elaboración propia.

De la Figura 34, se destaca la importancia de tener redes sociales para este tipo de servicio, pues es igual de importante difundir información verídica por los medios electrónicos. En este caso, los PIT tienen acceso a páginas de Facebook principales de las entidades que los administran, en este caso, de la Cámara de Comercio y la Secretaría de Turismo de la Alcaldía.

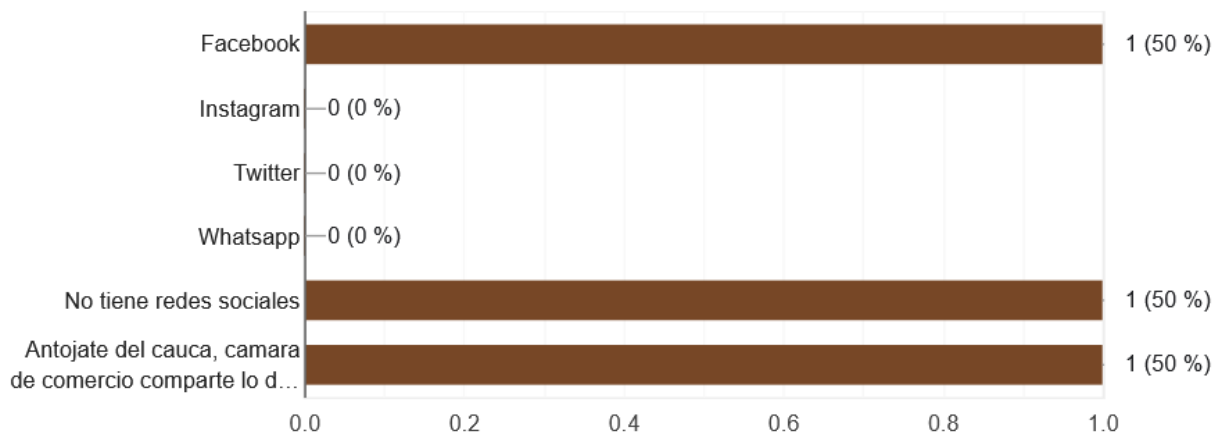


Figura 34. Pregunta 10 de los PIT: Redes sociales activas 2022

Fuente: Elaboración propia.

Los puntos de información turística manejan horarios de oficina, de lunes a viernes, en un horario promedio de 8:00AM hasta las 5:00PM. En promedio, los puntos llevan 5 años de existencia, lo que evidencia el impulso que le ha dado las últimas administraciones municipales al sector con la creación de estos servicios de información. De esta manera, estos puntos han generado un total de cinco empleos.

Como parte de las observaciones y sugerencias de los encargados de los PIT, proponen mejorar la información y la publicidad. Hace falta información en diferentes formatos para que los visitantes puedan llevarla consigo cómodamente. También añadieron que hace falta articulación entre las entidades encargadas del turismo, para temas de actualización de información, obtención de datos y estadística.

Agencias de viajes

Con apoyo del equipo de la Secretaría de turismo de la Alcaldía, se obtuvieron 52 respuestas para la ficha de caracterización de las agencias de viaje en Popayán en 2022. Los resultados más relevantes de la caracterización están representados en las *figuras* siguientes.

Con relación a la normatividad, el 98,1% de las agencias encuestadas están formalizadas, el 61,5% aplica NTS de sostenibilidad y el 90,4% tiene Registro Nacional de Turismo.

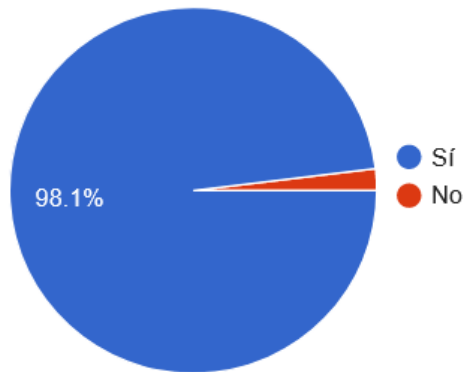


Figura 35. Pregunta 9 de agencias de viajes: ¿Está formalizado? 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

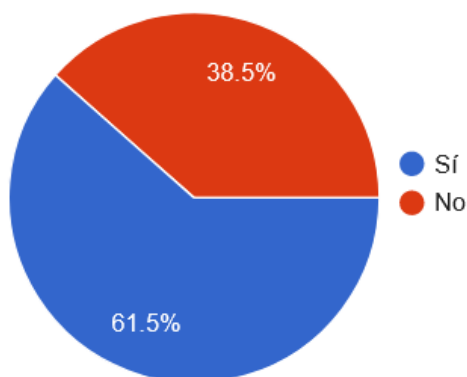


Figura 36. Pregunta 19 de agencias de viajes: ¿Aplica NTS de sostenibilidad? 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

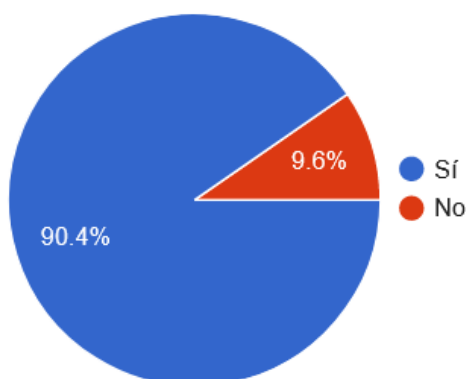


Figura 37. Pregunta 20 de agencias de viajes: Registro Nacional de Turismo activo 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

De la *Figura 38*, se destaca que la mayor zona de actividad de las agencias en Popayán es en la urbana con un 65%, en la zona rural el 9,6%, y en ambas zonas tiene un representativo 21,2%. Esto quiere decir, las zonas rurales están tomando importancia para el desarrollo de actividades turísticas en la ciudad.

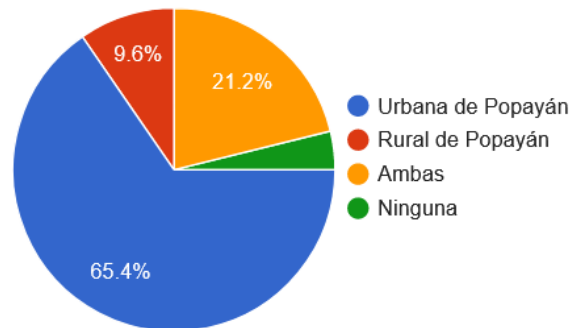


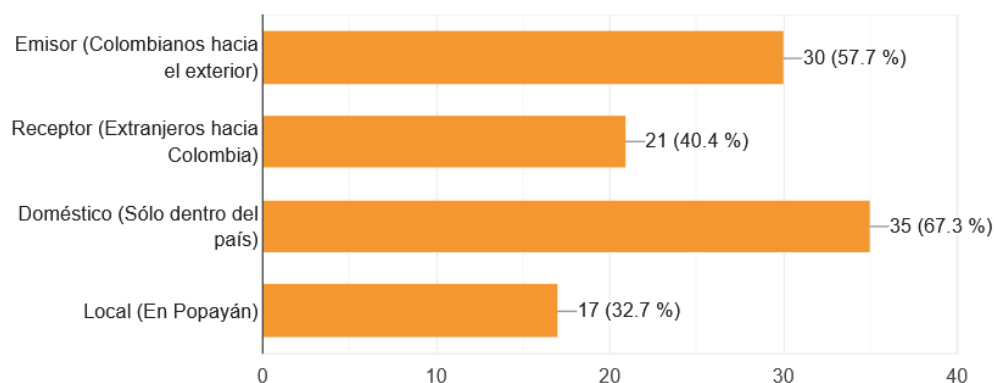
Figura 38. Pregunta 12 de agencias de viajes: Zonas de actividad en las que ejerce 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

Adicional a eso, con la *Figura 39* se enfatiza que los mercados más favorables actualmente en Popayán son el doméstico (67%) y el emisor (57%). Sin embargo, a pesar de que en la gráfica el mercado local sea el menor, 32% se considera un número representativo, dado que indica que los residentes de la ciudad están interesados en realizar las actividades turísticas ofrecidas.

De igual manera, de la *Figura 40*, es importante recalcar que se registraron agencias de viajes mayoristas, las cuales no tienen presencia en el Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos de Popayán.

Figura 39. Pregunta 13 de agencias de viajes: Tipos de mercados que maneja 2022



Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

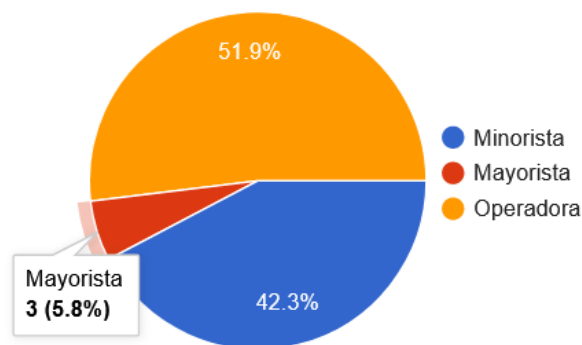


Figura 40. Pregunta 14 de agencias de viajes: Tipo de agencia de viajes 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

Se realiza el Cuadro 15, que consolida la información sobre las rutas que ofrecen las agencias de viajes en Popayán, con base en las Preguntas 16 y 17. De la Figura 43, se puede deducir que los planes que están ofreciendo las agencias están dados a los tipos de turismo de aventura con 65%, natural con 82% y cultural con 75%, lo cual coincide con la información dada en el Cuadro 14.

Cuadro 14. Rutas turísticas que hacen las agencias de viaje 2022

RUTAS POR POPAYÁN	RUTAS MÁS SOLICITADAS		
	En Popayán	En Colombia	Emisor
1. Citytour	Citytour (6 veces)	San Andrés (6 veces)	Estados Unidos
2. Caminito del Barranquero		Santa Marta (3 veces)	Europa (2 veces)
3. Ruta del maíz			

4. Volver a mirar al cielo	Ruta del maíz (2 veces)	Cartagena (3 veces)	
5. Pueblillo	Haciendas coloniales (3 veces)	Eje cafetero (5 veces)	
6. Vereda Puelenje		Coconuco	
7. Vereda El hogar		Silvia (2 veces)	
8. Avistamiento de aves		Ruta por el Tambo	
9. Haciendas coloniales		Puracé (6 veces)	
10. Senderismo Cerro de Puzná		Tardes caleñas	
11. Vereda Las lajas		Parque del Café	
		Buga	
		Sol y playa (2 veces)	
		Volcán Sotará	
		Paletará	
		Paispamba	
		Bogotá	
		Medellín	

Fuente: Elaboración propia.

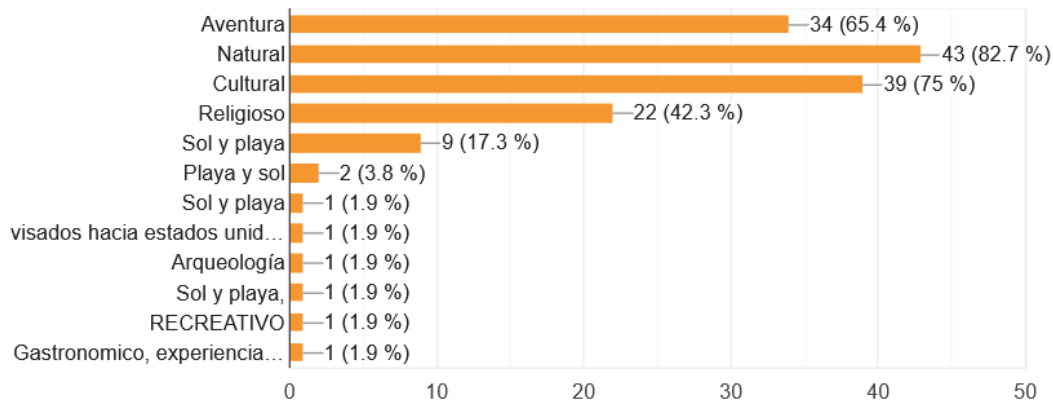


Figura 41. Pregunta 15 de agencias de viajes: Planes que ofrece 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

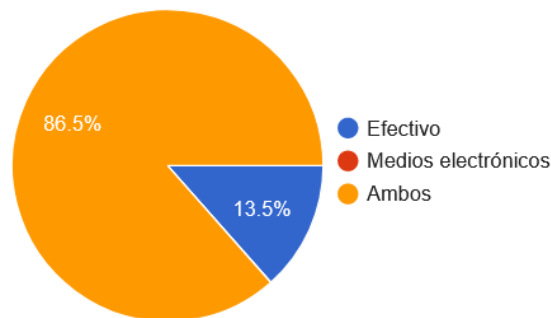


Figura 42. Pregunta 25 de agencias de viajes: Medios de pago 2022

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

Finalmente, las agencias de viaje son el mejor ejemplo de adaptación a los medios de pago electrónicos, con un 86,5% que aplican esta estrategia.

Según la pregunta 27 del cuestionario, y realizando la sumatoria de las respuestas, se obtiene la cifra total de empleos generados por los encuestados de 168 empleos.

Cuadro 15. Preguntas 27 y 28 de agencias de viajes: Valor más económico y costoso que ofrece

Concepto	Valor promedio
Valor más económico	\$ 153.914
Valor más costoso	\$ 5.107.877

Fuente: Elaboración propia con apoyo del equipo de turismo.

Respecto a las observaciones y sugerencias dadas por las agencias de viajes, se muestra el interés nuevamente por eventos nacionales o locales propicios para la promoción de las agencias, al igual que recalcaron el requerimiento de personal cualificado y con experiencia.

Transporte

La encuesta destinada a este grupo de prestadores de servicios turísticos no tuvo la acogida esperada, por lo que el análisis será con base en documentación secundaria y datos a partir del Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos de Popayán realizado anteriormente.

Con base en la metodología propuesta por Ricaurte, en el análisis de infraestructura de servicio de transporte y accesibilidad, Popayán cumple con las características principales entre las posibilidades, es decir, cuenta con terminal de transportes y aeropuerto, vías de acceso pavimentadas y señalización vial. (Ricaurte Quijano, 2009)

Por ello, en este apartado se pretende analizar desde los dos puntos importantes de transporte en Popayán: la Terminal de Transportes de Popayán y el Aeropuerto Guillermo León Valencia.

Terminal de Transportes de Popayán.

En la ciudad de Popayán, el terminal se ubica en la vía Panamericana. Y es el punto donde se encuentran las instalaciones que ofrece el servicio de traslado y transporte de pasajeros y mercancía, a otros destinos, por medio de un transporte terrestre automotor.

Como resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó una visita a las instalaciones, se obtuvo información a partir de fotografías y observación de las empresas que operan en este terminal, los destinos y el tipo de vehículo que utilizan, tal como se muestra en el *Cuadro 16*. Con esta información se pretende analizar el alcance que se tiene desde Popayán para viajar.

Cuadro 16. Empresas y tipo de transporte de la Terminal de Popayán 2022

N°	Nombre de empresa	Tipo de transporte		Tipo de vehículo
		Regional Cauca	Nacional	
1	Cooperativa Transportadora de Timbío	X	X	Bus, Camioneta, Urbano
2	Tax Balalcazar	X	X	Urbano taxi, Bus, Microbus
3	Cootransmayo		X	Busetones, bus
4	Transportes Puerto Tejada	X	X	Bus, Microbus, Camioneta
5	Rápido Tambo	X	X	Bus
6	Sotracaucá	X	X	Camioneta, bus, buseta, microbus
7	Coomotoristas del Cauca	X		Bus, Buseta, Micro, Kia
8	Convenio Silvia	X		Bus
9	Velotax		X	Bus, Bus dos pisos, Camioneta, Aero Van, Urbano
10	Cootrans Laboyana		X	Jeep, Chiva, Buseta, Bus, Microbus, Camioneta, Kia
11	Coomotor		X	Bus
12	Expreso Gaitana		X	Buseton, Bus
13	Flota Magdalena	X	X	Busetón, Bus
14	Supertaxis	X	X	Microbus, Bus
15	Continental bus		X	Bus
16	Bolivariano		X	Bus
17	Transipiales		X	Bus
18	Coontranar	X	X	Busetones, Bus, Microbus
19	Expreso Palmira	X	X	Bus
20	Morales Convenio	X		Bus

Fuente: Elaboración propia.

Adicional a eso, del estudio reciente por la Cámara de Comercio del Cauca, se obtiene información de la Terminal de Transportes sobre el número de pasajeros y el crecimiento que tuvo en desde el 2019 hasta el 2022, haciendo la comparación únicamente en Temporada de Semana Santa. De la *Tabla 3*, se puede analizar que del año 2019 (antes de pandemia por Covid-19) al 2022 hay una tasa de decrecimiento del 31,31%, porque se infiere que el destino aún se encuentra en reactivación económica, después de la pandemia por Covid-19 ocurrida en 2020. Sin embargo, es de destacar que del 2021 al 2022, la tasa de crecimiento de pasajeros es alta, con un 160%. (Cámara de Comercio del Cauca, 2022)

Tabla 3. Información de la Terminal de Transportes de Popayán

SEMANA SANTA DEL 8 AL 17 DE ABRIL DEL 2022											TOTAL
Día	8 de abril	9 de abril	10 de abril	11 de abril	12 de abril	13 de abril	14 de abril	15 de abril	16 de abril	17 de abril	
Pasajeros	12.614	12.197	10.341	11.583	11.512	12.719	9.648	4.593	11.840	13.267	110.314
Vehículos	895	959	690	855	846	912	718	461	849	975	8.160
SEMANA SANTA DEL 26 DE MARZO AL 4 DE ABRIL DEL 2021											TOTAL
Día	26 de marzo	27 de marzo	28 de marzo	29 de marzo	30 de marzo	31 de marzo	1 de abril	2 de abril	3 de abril	4 de abril	
Pasajeros	1.346	428	3.153	4.452	5.489	3.516	4.450	4.387	6.887	8.220	42.328
Vehículos	880	893	626	884	866	964	702	402	738	801	7.756
SEMANA SANTA DEL 12 AL 21 DE ABRIL DEL 2019											TOTAL
Día	12 de abril	13 de abril	14 de abril	15 de abril	16 de abril	17 de abril	18 de abril	19 de abril	20 de abril	21 de abril	
Pasajeros	17.952	20.659	14.867	15.940	15.872	17.741	14.469	9.032	16.257	17.812	160.601
Vehículos	1.220	1.307	977	1.141	1.136	1.233	1.013	643	1.118	1.070	10.858

Fuente: Tomado de los resultados de encuestas durante Semana Santa, realizadas por la Cámara de Comercio del Cauca.¹⁶

Aeropuerto

Dentro de la metodología de Ricaurte (2009) para diagnóstico turístico, no se encuentra una ficha de caracterización para este tipo de operador, por lo que se deduce conforme a las características analizadas de otros prestadores y puntos de transportes.

¹⁶ Aeropuerto Guillermo León Valencia. Wikipedia. Retomado de: <https://es.wikipedia.org/>

Popayán cuenta con el Aeropuerto Guillermo León Valencia, el cual es el punto que ofrece servicios de transporte aéreo nacional desde la ciudad. Este está localizado cerca de la Terminal de Transporte Terrestre y es muy central en la ciudad. Según la Aeronáutica Civil, este aeropuerto está en capacidad de recibir aviones de pequeño y mediano alcance, sólo para vuelos nacionales y regionales. (Aeronáutica Civil, s.f.)

En el *Cuadro 17*, se consolida la información acerca de las aerolíneas comerciales que operan desde Popayán, los destinos y las aeronaves.

Cuadro 17. Destinos y Aerolíneas que operan en el Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán 2022

Destinos	Nombre de aeropuerto	Aerolíneas Comerciales	Aeronaves
Bogotá	Aeropuerto Internacional El Dorado	EasyFly Avianca	EasyFly: AT46, AT76 Avianca: A319, A320
Cali	Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón	Transporte Aéreo de Colombia TAC	Let L-410, Beechcraft 1900
Guapi	Aeropuerto Juan Casiano	Transporte Aéreo de Colombia TAC	Let L-410, Beechcraft 1900
Medellín	Aeropuerto Enrique Olaya Herrera	EasyFly	AT72-600
Timbiquí	Aeropuerto de Timbiquí	Transporte Aéreo de Colombia TAC	Let L-410, Beechcraft 1900

Fuente: Elaboración propia y retroalimentada por portales web

Según la Aeronáutica Civil de Colombia, en abril del presente año, la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S presentó solicitud para operar nuevas rutas comerciales internacionales y domésticas. Entre los futuros destinos que planea ofertar la aerolínea Viva Air Colombia, son a Bogotá (Aeropuerto Internacional El Dorado), Cartagena de Indias (Aeropuerto Internacional Rafael Núñez) y a Medellín (Aeropuerto Internacional José María Córdoba). (Aeronáutica Civil Unidad Administrativa Especial, 2022)

Tabla 4. Información del Aeropuerto Guillermo León Valencia de Popayán

SEMANA SANTA	No. de Pasajeros 2019	Operaciones 2019	No. de Pasajeros 2022	Operaciones 2022
Saliendo	1.907	52	1.145	30
Llegando	1.828	52	1178	30
Frecuencias	3	-	3	-

Fuente: Tomado de los resultados de encuestas durante Semana Santa, realizadas por la Cámara de Comercio del Cauca.

Adicional a eso, del estudio reciente por la Cámara de Comercio del Cauca, se obtiene información del Aeropuerto Guillermo León Valencia, sobre el número de pasajeros y el decrecimiento que tuvo desde el 2019 hasta el 2022, haciendo la comparación con datos en Temporada de Semana Santa del presente año. Por lo tanto, de la *Tabla 4*, se puede analizar que en el comparativo 2019-2022 ocurrió un decrecimiento de pasajeros de salida y de llegada, llegando así a una tasa de disminución del 40% y 35% respectivamente. (Cámara de Comercio del Cauca, 2022)

ESPARCIMIENTO

Ricaurte (2009) afirma que hace parte de la oferta de servicios el componente de esparcimiento, cuyo fin es facilitar que el visitante permanezca más tiempo en el destino. Dentro de los servicios de esparcimiento se distinguen las discotecas, los cines, los teatros y las instalaciones deportivas. (Ricaurte Quijano, 2009)

Con base a la ficha de caracterización turística de comunidades, en el componente relacionado a los lugares de esparcimiento, Ricaurte solo cree necesario mencionar el tipo y número de establecimientos existentes en la comunidad. Siguiendo su

metodología, aplicado al caso de Popayán como destino turístico, se encuentra la información del *Cuadro 18*.

Cuadro 18. Establecimientos de esparcimiento en Popayán

Concepto	Número de lugares	Establecimientos
Discotecas y bares*	186	
Cines	2	Cine Colombia Royal Films
Teatros	3	Teatro Municipal Guillermo Valencia Teatro Bolívar Teatro Orfeón Obrero
Instalaciones deportivas	5	Complejo Deportivo Juegos Nacionales de Popayán Centro Deportivo Unitario (CDU) Universidad del Cauca Unidad Deportiva La Villa de COMFACAUCA Corporación Club Campestre de Popayán Centro Recreativo y Deportivo Pisojé COMFACAUCA

*Cifra obtenida a partir de la base de datos de la Cámara de Comercio del Cauca

Fuente: Elaboración propia.

Para la obtención de los datos de las instalaciones deportivas, se realizó una búsqueda por plataformas digitales, conforme al posicionamiento y reconocimiento que tenga cada uno de los establecimientos en la web.

RECURSOS, ATRACTIVOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

Para el presente trabajo se realizó una búsqueda y análisis de los últimos estudios e investigaciones que involucren la creación o actualización de elementos del inventario turístico. En total se revisaron cinco estudios, los cuales fueron:

- Inventario Turístico del Municipio de Popayán realizado en 2011-2012 y publicado en el año 2013, por Laura Hortúa y Leidi Mulcué, estudiantes de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.
- Inventario Inicial de Atractivos turísticos de Popayán realizado en 2018 por estudiantes y docentes del Programa de Turismo de la Universidad del Cauca en

conjunto con estudiantes de Post-grado de la Universidad de Cornell de Estados Unidos.

- Listado de atractivos turísticos realizado en 2019 por la RAP Pacífico – Región Administrativa de Planificación del Pacífico, bajo el proyecto de *“Consolidación del destino turístico Región Pacífico a partir del fortalecimiento de sus activos culturales y naturales, Cauca, Nariño, Chocó, Valle del Cauca”*.
- Inventario turístico Nacional realizado en 2020 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.
- Inventario y caracterización del sector histórico de la ciudad de Popayán realizado en 2020 por la empresa CORSEING, bajo el proyecto *“Estudios y diseños del sistema de señalización turística y peatonal del centro histórico de Popayán”*.

Se elaboró un documento que consolida el listado de atractivos turísticos identificados en los inventarios mencionados anteriormente, y se señala en cuál de todos los inventarios se encuentra cada recurso o atractivo. Adicional a eso, se realizó la clasificación entre cultural (material e inmaterial) y natural. El documento se puede encontrar como *ANEXO 9* del presente trabajo, bajo el nombre de *“ANEXO 9. Listado de atractivos y recursos turísticos (Consolidado)”*. A partir del documento, se obtiene la siguiente información.

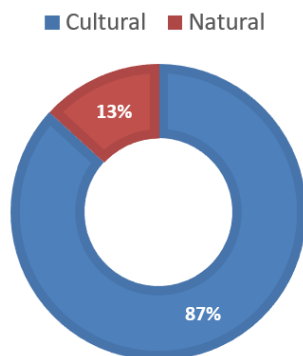


Figura 43. Tipo de atractivo o recurso turístico según inventarios de Popayán

Fuente: Elaboración propia a partir de información de inventarios turísticos

Según la *Figura 43*, los recursos y atractivos identificados son en su mayoría de tipo cultural con un 87%, en el que el 57% es inmaterial representando a agrupaciones musicales y de danzas, eventos, narraciones y recetas gastronómicas tradicionales.

De igual manera se puede apreciar en la *Figura 45*, que los recursos naturales en la zona rural de Popayán son bastante altos y son propicios para el desarrollo del tipo de naturaleza y afines. Sin embargo, también se destaca que esta zona tiene una cifra alta en la categoría cultural que puede ser aprovechada. Mientras que la vocación turística de la zona urbana es notable que tiende hacia el turismo cultural.

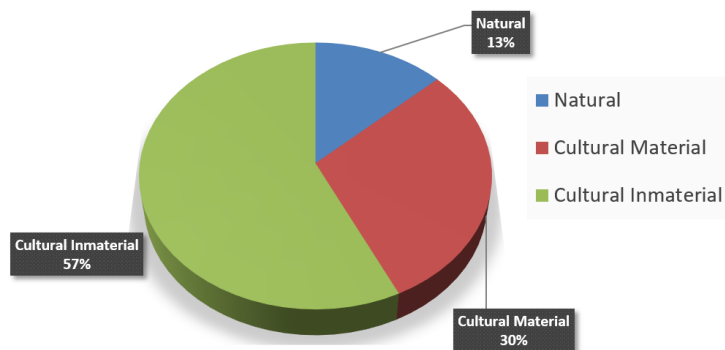


Figura 44. Recursos y atractivos culturales y naturales según inventarios turísticos de Popayán

Fuente: Elaboración propia a partir de información de inventarios turísticos

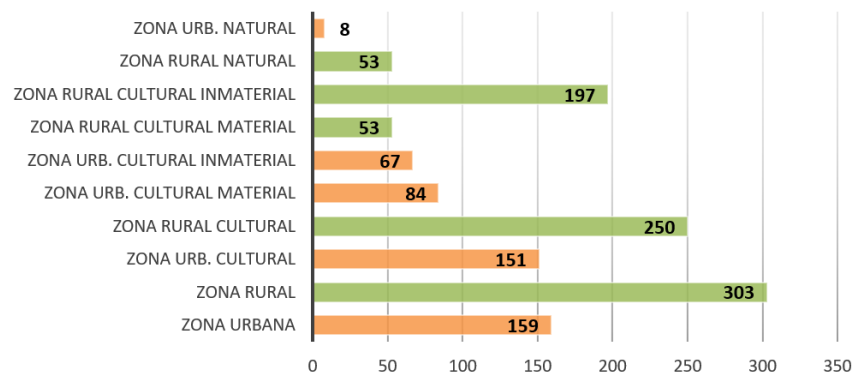


Figura 45. Recursos y atractivos de las zonas de Popayán

Fuente: Elaboración propia a partir de información de inventarios turísticos

Del documento de consolidación, se puede indicar que hay 17 atractivos y recursos turísticos que se encuentran en todos los inventarios, pertenecientes a la zona urbana, y los cuales son de categoría cultural material. Dichos atractivos se encuentran en el sector histórico y comprenden de 5 iglesias, 6 museos, el Teatro Guillermo Valencia, y otras cinco estructuras de carácter institucional y urbano.

Sin embargo, hay que resaltar que el inventario más completo hasta el momento bajo los requerimientos de inventariado turístico del MINCIT fue realizado en 2012, y los otros inventarios siguientes no tuvieron el mismo proceso y alcance que este. Es por ello, que en el consolidado se demuestra gran diferencia en la información, y es evidencia de que se hace necesario actualizar el Inventario Turístico de Popayán estudiando tanto a la zona rural como a la urbana.

Productos turísticos de Popayán

Comprendido el concepto de producto turístico, se pueden nombrar diferentes tipos de estos tales como las rutas, recorridos, corredor turístico o los circuitos turísticos.

En el caso de Popayán, se encuentra el desarrollo de diversas rutas cuya diferencia radica en el tipo de turismo en el que se trabaja. La Secretaría de Turismo de la Alcaldía Municipal ha creado, probado y promocionado diez rutas turísticas en diferentes zonas de Popayán, y aún se encuentran trabajando en más rutas que puedan fomentar el turismo en la ciudad. Igualmente, existen PST que sin intervención de actores públicos han decidido unirse para crear rutas que beneficien sus actividades, como es el caso de la Ruta del maíz.

Teniendo en cuenta eso, en el *Cuadro 19* se encuentra el listado de rutas que se desarrollan en la ciudad de Popayán.



Cuadro 19. Rutas turísticas de Popayán

	Ruta	Descripción
1	Ruta El caminito del Barranquero	 <p>Tipo de turismo: Aviturismo Ubicación: Colina Campestre, Calle 26N con Crr 1E</p> <p>Descripción: Ruta dirigida a científicos, amantes de la naturaleza, empleados y jubilados con interés en las aves. Consta de 400mts de ruta acondicionada.</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro: CC Campanario /Parque Caldas Café a la llegada del sendero Caminata por el sendero, toma de fotografías Desayuno Fin de la ruta</p> <p>Actores involucrados: comunidad, guías locales, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán</p>

2	Ruta agroturística vereda el hogar		<p>Tipo de turismo: Turismo rural, agroturismo Ubicación: Oriente de Popayán.</p> <p>Puntos del recorrido</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Campesino por un día:</i> Iglesia de Yanaconas, Parada en el mirador con refrigerio, Desayuno, Fina Elena, Finca La Bomba, Finca El diviso - Senderismo El Hogar: Iglesia Yanaconas, Parada en el mirador con refrigerio, Desayuno, Bocatomas del acueducto, visita a 7 chorreras en la Finca Imperio, almuerzo <p>Actores involucrados: comunidad veredal, guías, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán <i>Ph: Secretaría de Turismo</i></p>
3	Ruta biciparaíso		<p>Tipo de turismo: Turismo deportivo, turismo de naturaleza Ubicación: Nororiente de Popayán. Vereda El Paraíso, Pisojé y Claridad</p> <p>Puntos del recorrido RUTA A: Punto de encuentro CC Campanario, Vereda el Paraíso Entrada, Súper Tienda El Paraíso, Vivero “las dos palmas”, Hacienda Pisojé para desayunar. RUTA B: Punto de encuentro CC Campanario, Vereda La Claridad, Sector Jireth cultivos de aguacate, Pila de la virgen de Guadalupe y Señor de la Misericordia, Hacienda Pisojé para almuerzo, puesto de venta de zumo de naranja, Vivero “las dos palmas”.</p> <p>Actores involucrados: comunidad veredal, guías, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán</p>
4	Ruta turística de Pueblillo		<p>Tipo de turismo: Turismo cultural Ubicación: Comuna 3 de Popayán. Calle 26 con Crr 4 – 4E</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro Parque Caldas, llegada a pueblillo, Estadero El Castillo para almorzar, Parroquia Nuestra Señora de Lourdes, Ladrillera, Estadero El Ventarrón, Discoteca New York</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán</p>

5	Ruta del Amo Jesús		<p>Tipo de turismo: Turismo religioso, Turismo cultural Ubicación: Establecido según la ubicación geográfica</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro Iglesia Santo Domingo, Hacienda Yambitará, Iglesia La Ximena, Iglesia de Yanaconas, Iglesia Amo Jesús de Yanaconas, Ermita de Jesús Nazareno (Centro), Chorrito de San Vicente, Iglesia de Puelenje, Iglesia San Pedro de Timbío.</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán</p>
6	Ruta San Juan de Puelenje		<p>Tipo de turismo: Turismo Cultural, Turismo gastronómico Ubicación: Vereda Puelenje (Centro, cruceiro y alto), Vereda La Playa</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro Iglesia San Francisco, Predio Los Cascabeles, Finca Las Aliciaas, Estadero Don Chucho, El Edén de mis abuelos, Iglesia de Puelenje, Iglesia Amo Jesús de Puelenje, Iglesia Santo Domingo</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán <i>Ph: Finca las Aliciaas</i></p>
7	Ruta del Ecce Homo		<p>Tipo de turismo: Turismo Cultural, Turismo Ubicación: Establecido según la ubicación geográfica</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro Banco de la República, Santuario de Belén, Capilla las Mercedes, Templo del Ecce Homo Bello Horizonte, Iglesia Cajete, Salida Teatro Municipal</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán <i>Ph: Secretaría de Turismo</i></p>

8	Ruta mesa- larga barrio Bolívar		<p>Tipo de turismo: Turismo gastronómico, Turismo Cultural Ubicación: Plaza de mercado del Barrio Bolívar</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro establecido, Desayuno tradicional, recorrido por la plaza, compra de insumos para taller de cocina, Taller de cocina tradicional, compra de platos tradicionales, Almuerzo tradicional Mesa larga</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores gastronómicos, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán</p>
9	Ruta Plaza de Mercado La 13		<p>Tipo de turismo: Turismo gastronómico, Turismo Cultural Ubicación: Plaza de mercado “La 13”</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro establecido, Llegada a la Plaza, Recorrido a la plaza, compra de productos para el taller de cocina, Taller de cocina, Almuerzo tradicional, compra de productos tradicionales.</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores gastronómicos, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán <i>Ph: Secretaría de Turismo</i></p>
10	Ruta Plaza de Mercado La Esmeralda		<p>Tipo de turismo: Turismo gastronómico, Turismo Cultural Ubicación: Plaza de mercado de la Esmeralda</p> <p>Puntos del recorrido Punto de encuentro establecido, Llegada a la Plaza, Recorrido a la plaza, compra de productos para el taller de cocina, Taller de cocina, Almuerzo tradicional, compra de productos tradicionales.</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores gastronómicos, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán <i>Ph: Secretaría de Turismo</i></p>
11	Ruta del maíz		<p>Tipo de turismo: Turismo gastronómico, Turismo Cultural Ubicación: Corregimiento Cajete.</p> <p>Puntos del recorrido Ruta del maíz Opera principalmente en un grupo de emprendedores campesinos gestores de paz y de turismo rural del municipio de Popayán</p> <p>Actores involucrados: comunidad, prestadores, Organizador: Dueños de fincas en Cajete y comunidad <i>Ph: Ruta del maíz</i></p>

12	Ruta Popayán Memoria y Encanto		<p>Tipo de turismo: Turismo Cultural Ubicación: Centro histórico</p> <p>Puntos del recorrido Rutas de Leyenda. Se cuenta historias en diferentes partes del Centro histórico. Algunos lugares son el Claustro de Santo Domingo, el Parque Caldas, Puente del humilladero, entre otros.</p> <p>Actores involucrados: Prestadores Organizador: Colectivo Cultural Wipala</p> <p><i>Ph: Popayán Memoria y encanto, Colectivo Wipala</i></p>
15	Citytour por el Centro histórico de Popayán		<p>Tipo de turismo: Turismo Cultural / Turismo Gastronómico Ubicación: Centro histórico de Popayán</p> <p>Puntos del recorrido Iglesias, café bares y monumentos que se establezcan según el tour operador que la ejecute</p> <p>Actores involucrados: Agencias de viajes Organizador: Agencias de viajes</p>
16	Ruta de las haciendas		<p>Tipo de turismo: Turismo Cultural, Turismo gastronómico Ubicación: Establecido según la ubicación geográfica de las haciendas</p> <p>Haciendas Hacienda Coconuco, hacienda Versalles, hacienda Yambitará, hacienda Pisojé, hacienda Supracafé, hacienda Calibío, hacienda Antonmoreno</p> <p>Actores involucrados: dueños de haciendas, prestadores gastronómicos, operadores turísticos, Secretaría de turismo Organizador: Secretaría de Turismo de la Alcaldía de Popayán <i>Ph: Secretaría de Turismo</i></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información dada por los organizadores de los productos turísticos. Fotografías tomadas de documentos de actores y Google imágenes.

Adicional a esto, existen referencias de la existencia de otras rutas turísticas, pero no se encuentra información de su actividad reciente o si aún se encuentra activa. Entre estas están:

- Ruta Ancestral, en el corregimiento de Poblazón
- Ruta de la Trucha, del corregimiento de Quintana

- Ruta Turística Natural “Saberes y Sabores Campesinos” en el corregimiento de Las Piedras y Quintana. Organizada por la ASCOCAMPO (Organización Campesina del Municipio de Popayán Red de Reservas Naturales)

FACILIDADES

Dentro del estudio se incluye la identificación de las Casas de cambio como uno de los servicios en el destino, en especial porque Popayán es un destino turístico con flujos de demanda internacional, y se puede requerir constantemente de cambios de moneda.

Las Casas de cambio en Popayán, según los registros de la DIAN en el documento “Profesionales de cambio, establecimientos autorizados”, son las cuatro que se muestran en el *Cuadro 20*, (DIAN) y las monedas de cambio que se manejan en cada uno se confirman por medio de llamadas a los mismos.

Cuadro 20. Casas de cambio en Popayán 2022.

N°	Nombre de casa	Ubicación	Monedas de cambio
1	Cambios Horizonte Popayán	Cr 9 73 B N 22, Local 06 Cel: 315 258 6172	Dolar, Euro
2	Casa Duque Popayán	Calle 5 No. 6 25 Cel: 3187183266 - 3164660087	Dolar, Euro
3	Euro Dólar Popayán	Cr 7 6 41, Local 4 Tel: (57) 8208333	Dolar, Euro
4	Intercambios VyV	Cr 9 24 A N 21 CC Campanario LC Local 222 A	Sin información.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la DIAN.

Análisis de promoción y marca

Para analizar la promoción de Popayán como destino turístico, se realiza investigación secundaria acerca de la Marca ciudad, la participación de actores en eventos en representación de Popayán y la aplicación de las redes sociales por parte de los PST.

Marca ciudad

La marca ciudad es una representación de la personalidad y está relacionada a los atractivos y al modelo de ciudad. Por ello, debe ser algo concreto y de alto interés, al mismo tiempo que es creíble en su vinculación con un producto representativo. Debe despertar emociones y sentimientos en las personas que la vean, asociados a los valores que desea transmitir. (Martínez Gómez, 2004)

Con ello comprendido, se encuentra entonces en la *Figura 46*, la marca ciudad actual que maneja Popayán para sus eventos y promoción desde 2014. Mientras que la *Figura 47*, es el icono que se maneja para Popayán dentro de la marca país de Colombia.

Figura 46. Marca ciudad Popayán



POPAYÁN

Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

Figura 47. Icono de Popayán, Marca país



Fuente: Página de Facebook "Marca Popayán"

Cuando se realiza promoción de un producto o servicio, en este caso de un destino, a partir de una marca, es necesario la creación de un Manual de identidad. En este se establecen los parámetros gráficos correctos en cuanto a formas, tamaños y colores con los que se deben usar las marcas. En el caso de Popayán, este tipo de documento no se encuentra público por los canales digitales de la Alcaldía.

Identidad gráfica de productos turísticos

Al igual que la marca ciudad, los productos turísticos también pueden tener una identidad gráfica que sea útil para su promoción. En el caso de los productos turísticos de Popayán antes mencionados, se encuentran que la mayoría de ellos tienen una identidad gráfica, logo o isologo; útil para promoción de los productos y el destino.



Eventos de promoción

Los dos únicos eventos de promoción en los que participa Popayán son “Vive Popayán en Bogotá”, y la Vitrina Turística de ANATO. Sin embargo, existe interés de participación en el evento “Colombia Travel Expo” en Medellín.¹⁷



Ph: Instagram Vive Popayán en Bogotá

“VIVE POPAYAN EN BOGOTÁ”

El evento se realizó del 10 al 15 de marzo del 2020, y su objetivo fue el de ser un espacio de promoción para eventos importantes de Popayán, tales como el anteriormente llamado Carnaval de Pubenza, la Semana Santa, el Festival de Música Religiosa, el Congreso Gastronómico, el Festival de Jazz, Festival de Cine corto, Feria del Libro y Popayán Ciudad Universitaria. Además de ello, fue una oportunidad para mostrar la riqueza cultural y paisajística de Popayán.¹⁸

Exclusivamente de Popayán, este fue el último evento de gran magnitud que se realizó para la promoción turística y cultural de la ciudad, en el que también tuvo presencia de personajes como el Presidente de la República y el Alcalde de Popayán.

¹⁷ Centro de Convenciones Plaza Mayor Medellín. Retomado de: <https://plazamayor.com.co>

¹⁸ Información tomada del portal web de la Alcaldía Municipal de Popayán. Programación Vive Popayán en Bogotá. Retomado de: <http://www.popayan.gov.co/ciudadanos/sala-de-prensa/>

VITRINA TURÍSTICA ANATO

Es considerado el evento más importante del turismo en Colombia desde 1982. Su primera versión se estableció en Popayán, y luego, en los años 90, su sede principal pasó a ser Bogotá.



Fuente: Tomado de video Youtube, canal PepitoViaja

El organizador del evento es la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO. Su objetivo es el de promocionar, representar y defender los intereses en el turismo, y de las Agencias de viajes de Colombia. Es así, que el evento se convierte en un espacio de encuentro y oportunidad de todos los sectores del turismo para dar a conocer, promover y vender sus productos turísticos.¹⁹

Entendida la importancia del evento, Popayán como parte de la representación del Departamento del Cauca, ha participado en al menos los últimos cinco años, en donde se ha destacado positivamente.

¹⁹ Portal web oficial de ANATO. *¿Quiénes somos?* Retomado de: <https://vitrinaturistica.anato.org/historia/>

Análisis de redes sociales de los PST

Se tienen en cuenta las redes sociales como un medio de promoción del destino. En este caso, sólo se estudiarán las que pertenecen a los prestadores de servicios turísticos de Popayán registrados en el 2021.

La información de las estadísticas se obtiene a partir de la base de datos que construyó en la Etapa 1, la cual está ampliada en la hoja “Redes Sociales” del *Anexo Base de datos de PTS Popayán (Completa)*.

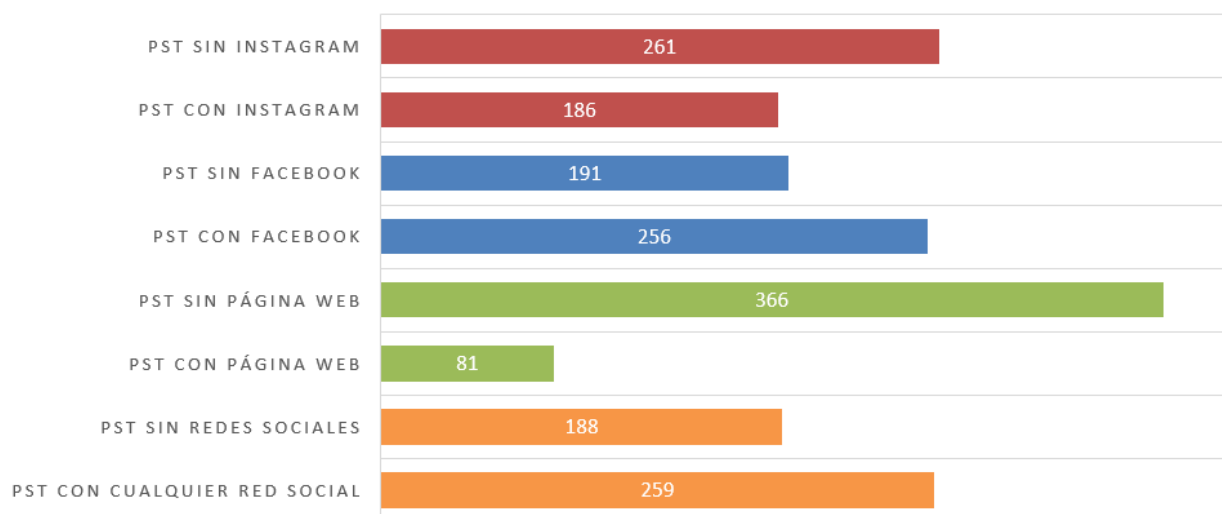


Figura 48. Manejo de redes sociales PST Popayán 2021

Fuente: Elaboración propia

Entre el 59% de prestadores que aplican una estrategia de promoción de sus productos y servicios turísticos, la plataforma digital más utilizada es Facebook, y en su mayoría también poseen página web. Sin embargo, la frecuencia promedio de publicación en redes sociales es de más de un mes y se desconoce si aplican estrategias pagas de promoción en sistemas de recomendación digitales.

Análisis de superestructura

La superestructura está compuesta por los organismos tanto públicos como privados, nacionales e internacionales, que tienen como fin planificar y coordinar el funcionamiento del sistema turístico. Como antes del sector público se tienen en cuenta todos los organismos relacionados directa e indirectamente con la actividad turística. También hacen parte de la superestructura los organismos representativos de los empresarios que se desempeñan en la actividad. (Varisco)

Fundamentado con lo anterior, en el *Cuadro 21*, se identifican los actores tanto públicos como privados que aplican al Municipio de Popayán entorno al sector turístico. La información se obtuvo del “*Manual de Estructura del Estado Colombiano*” de Función pública²⁰ y el “*Directorio de Agremiaciones y Asociaciones*” del MINCIT.²¹

Cuadro 21. Cuadro de superestructura del Municipio de Popayán

ACTORES INTERNACIONALES	ACTORES NACIONALES	ACTORES CAUCA	ACTORES MUNICIPALES
Organización Mundial de Turismo (OMT)	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Comercio, Industria y Turismo • Viceministerio de Turismo • Superintendencia de Industria y Turismo • Artesanías de Colombia S.A. • PROCOLOMBIA • ANATO • ACOTUR • ACOPI • ACODRES • COTELCO 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio del Cauca • CRC • ACODRES y COTELCO • Capítulo Cauca • Gobernación del Cauca • Coordinación de turismo, Secretaria de Desarrollo económico y competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía Municipal de Popayán • Secretaría de Cultura y Turismo • Comunidad local • Prestadores de servicios turísticos

Fuente: Elaboración propia

²⁰ Manual de Estructura del Estado Colombiano. Retomado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/>

²¹ Directorio de Agremiaciones y Asociaciones. Retomado de: <https://www.mincit.gov.co/>

Tal como lo dice Varisco, para que esta parte del sistema turístico funcione, se necesita que exista articulación entre sus sectores. Si todos los actores trabajan conjuntamente, genera impactos positivos y desarrollo sostenible en el tiempo. (Varisco)

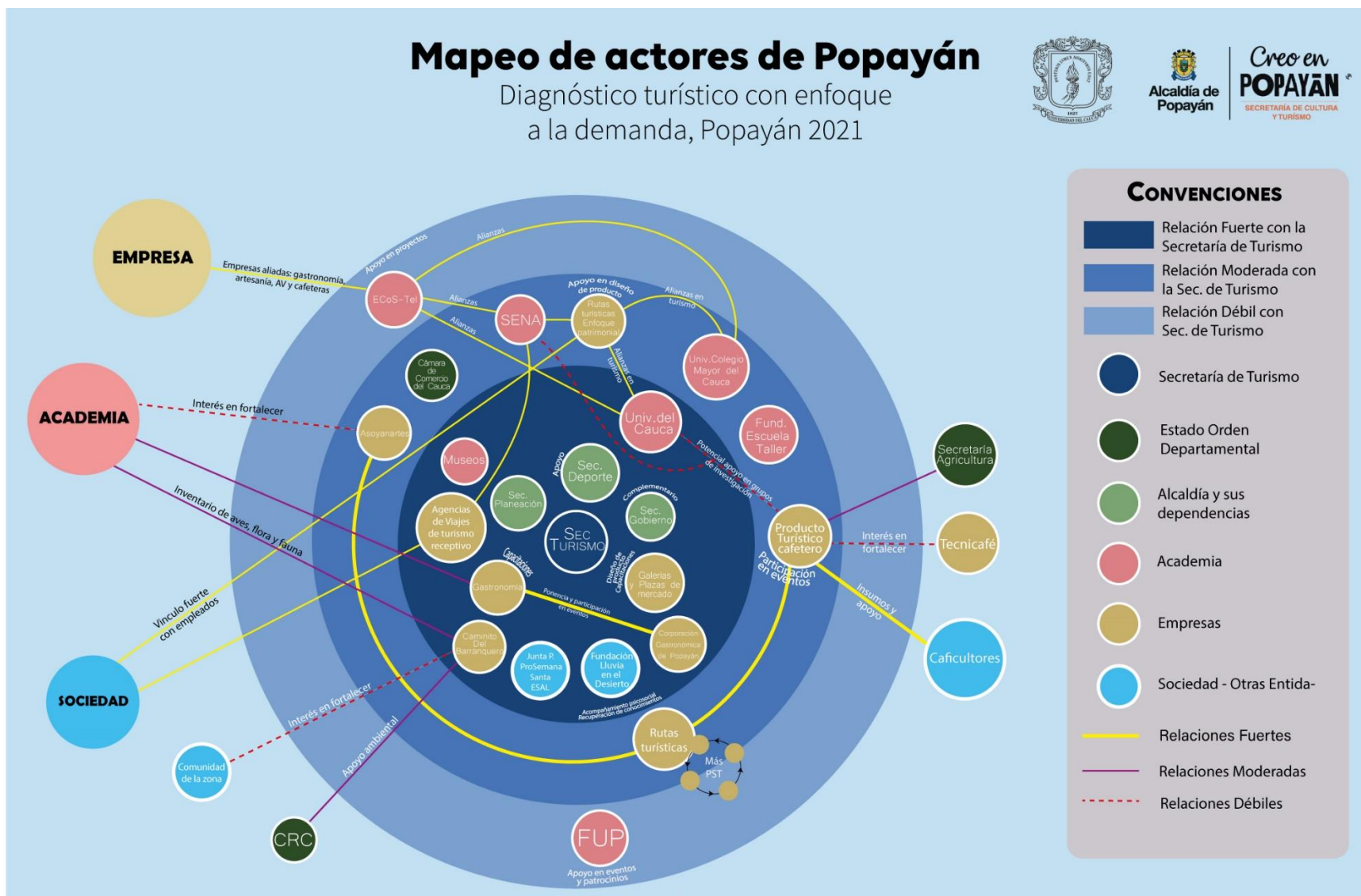
En consecuencia a ello, se realizó un mapeo de actores que permitió identificar las relaciones entre los actores de un sector en específico. Se tuvieron varias fuentes de información, entre estas los resultados en el ejercicio realizado con los PST de Popayán, del cual se concluyeron dos mapeos de actores. Pero también se tuvieron entrevistas personalizadas con miembros del equipo de la Secretaría de Turismo de la Alcaldía.

En el mapeo se pretende identificar actores que pertenezcan a las categorías del estado, academia, sociedad u otras empresas del sector, y se definieron su tipo de relaciones conforme a las convenciones de *fuerte*, *moderada* o *débil*. En la *Figura 49*, se puede encontrar los diagramas de aquellas relaciones.

La información de los vínculos entre actores se obtuvo a partir de aquellos quienes participaron de los talleres, y de reuniones con miembros del equipo de la Secretaría de Turismo.

El gráfico y descripción de los vínculos identificados se encuentran en un formato anexo que permite ver el mapeo de manera más clara y amplia, además de la descripción de los vínculos. Este documento se encuentra en el *ANEXO 10, bajo el nombre "ANEXO 10. Mapeo de actores Popayán 2021"*.

Figura 49. Mapeo de actores con PST de Popayán 2021 - 2022



Fuente. Elaboración propia.

Áreas de intervención turística

La Secretaría de Turismo de Popayán ha llevado a cabo trabajo de diseño de producto turístico en diferentes zonas de Popayán, tanto rural como urbana. El equipo que conforma la secretaría ha aportado al desarrollo de 10 de las 16 rutas turísticas activas y ha dado apoyo en grandes eventos de Popayán e iniciativas de la Alcaldía en pro del turismo y sus actores.

A partir de documentación secundaria y encuentros con la Coordinadora de Turismo, se identifican las zonas que desde la Secretaría se han alcanzado.

Cuadro 22. Zonas turísticas intervenidas por la Secretaría de Turismo de Popayán 2021

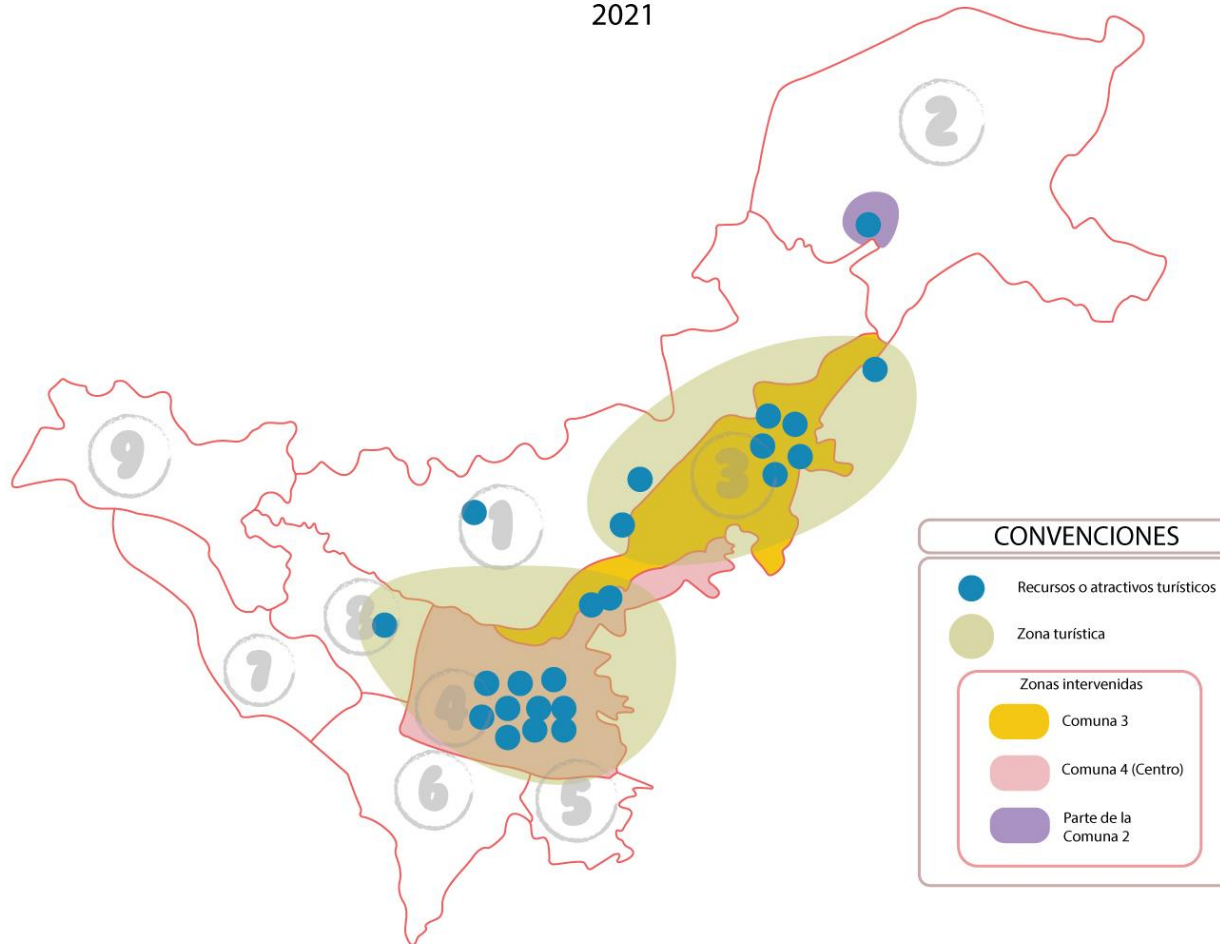
Comuna / Corregimiento	Zona	Barrios / Veredas
Comuna 3	Urbana	Barrio Bolívar, Yanacónas, Yambitará, Pueblillo, Colina Campestre
Comuna 4	Urbana	Centro
Santa Bárbara	Rural	El Hogar, El Paraíso,
Cajete	Rural	Cajete
San Juan de Puelenje	Rural	Puelenje (Alto Puelenje, Bajo Puelenje, Centro de Puelenje y Centro de Puelenje)
De Torres	Rural	
El Charco	Rural	
El Tablón	Rural	El tablón

Fuente: Elaboración propia

De esto se desprende la idea de contrastar el mapa de actividad de la Secretaría con los mapas de las *Figuras 8 y 9*, los cuales identifican las zonas turísticas y atractivos de Popayán según los prestadores de servicios turísticos que participaron de los talleres. Siendo así, en la *Figura 50 y 51*, se demuestra dicho contraste.

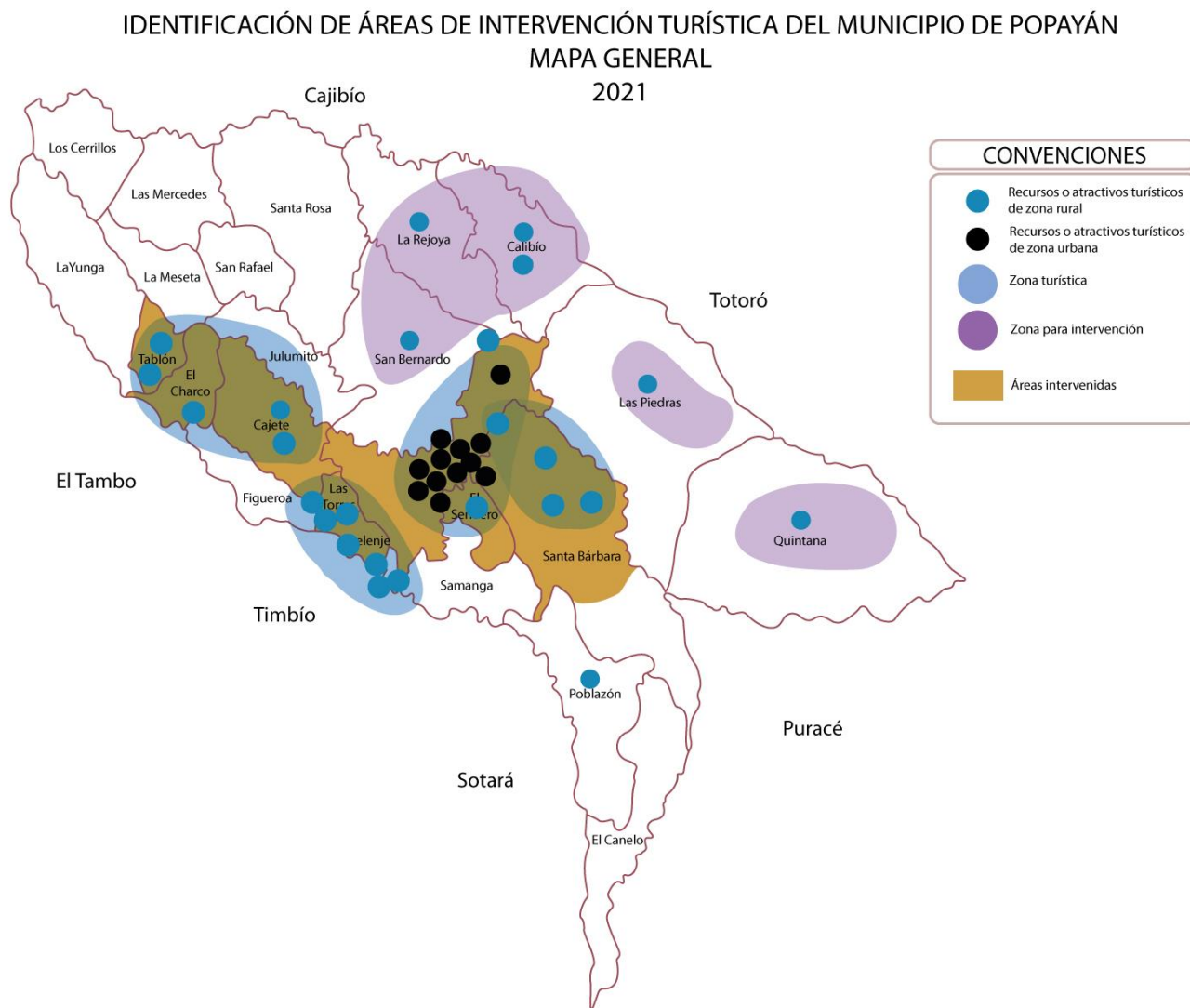
Figura 50. Identificación de zonas de intervención turística en la zona urbana de Popayán 2021

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE INTERVENCIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE POPAYÁN
ZONA URBANA
2021



Fuente: Elaboración propia

Figura 51. Identificación de áreas de intervención en zona rural de Popayán 2021



Fuente: Elaboración propia

En el mapa de la *Figura 50*, se demuestra que las zonas turísticas identificadas a partir de los prestadores, ya están siendo intervenidas por la Secretaría de Turismo. Las zonas intervenidas comprenden la Comuna 4 correspondiente al centro histórico, la Comuna 3 correspondiente a las zonas de Yanaconas, y Colina Campestre (Caminito del Barranquero; y en la Comuna 2 en el desarrollo de la Ruta Gastronómica en la Plaza de Mercado.

En el mapa de la *Figura 51*, es más claro el contraste de las zonas de intervención. Las zonas intervenidas son las que comprenden los corregimientos de El Tablón, El Charco, Cajete, Las Torres, Puelenje, El Sendero y Santa Bárbara, teniendo en cuenta que dentro de estos no todo el territorio es turístico. En el caso de Santa Bárbara se tiene evidencia que sólo se ha trabajado en turismo casi la mitad del corregimiento.

Se identificaron tres zonas potenciales en turismo para intervenir. La primera zona comprende los corregimientos de La Rejoja y Calibio, la segunda el corregimiento Las Piedras y la tercera el corregimiento Quintana.

Es necesario destacar que es importante actualizar el inventario turístico de Popayán, puesto que no se tiene información de atractivos turísticos en la mayoría de zona rural y puede dificultar la identificación de zonas potenciales para el turismo en Popayán.

PLAN DE MEDIOS

Es necesario que la información obtenida en el presente trabajo llegue a todos los que hacen parte del sector turístico de Popayán y a la comunidad local. Para ello se define objetivo, diferentes canales de comunicación, características, y calendario de actividades. Adicional a esto, al finalizar la ejecución del plan de medios se disponen de evidencias que demuestren en el tiempo la realización del mismo.

El objetivo de esta estrategia de comunicación es dar a conocer los resultados del estudio del “Diagnóstico del Municipio de Popayán como destino turístico” a los actores del sector turístico de Popayán, entendidos como la comunidad local, el sector público, el sector privado y turistas.

Los canales de comunicación a utilizar van a ser netamente digitales.

Cuadro 23. Canales y calendario de publicación

Canal	Contenido	Fechas de publicación
Página de Facebook del Semillero de Investigación TurisTICo y Sociedad de la Universidad del Cauca ²²	Infografía del perfil del turista y flujos de demanda sostenibles en Popayán.	Junio del 2022
	Documento resumen del estudio	Junio del 2022
Página de Facebook de la Secretaría de Turismo “Turismo Popayán” ²³ (opcional)*	Infografía del perfil del turista y flujos de demanda sostenibles en Popayán.	Junio del 2022
	Documento resumen del estudio	Junio del 2022
Correos electrónicos de los prestadores de servicios turísticos de Popayán, registrados en la base de datos 2021	Documento resumen del estudio	Junio del 2022
Grupos de difusión de Whatsapp con los prestadores de servicios turísticos de Popayán, registrados en la base de datos 2021	Documento resumen del estudio	Junio del 2022

*Se publicará si se obtiene permiso y aceptación de publicación

Fuente: Elaboración propia

²² Página de Facebook del Semillero de Investigación Turístico. Enlace: <https://www.facebook.com/Semillero.Investigacion.TurisTICo>

²³ Página de Facebook Turismo Popayán. Enlace: <https://www.facebook.com/TurismoenPopayan>

Evidencias

Las evidencias de la realización del plan de medios se pueden ver como *ANEXO 11*. Además, los contenidos de las publicaciones se encuentran en el *ANEXO 12* y *ANEXO 13*.

ANALISIS FINAL

Análisis DOFA

La matriz DOFA es una herramienta útil para el entendimiento de situaciones y toma de decisiones en negocios y empresas al establecer estrategias, sin embargo puede ser utilizada en cualquier tipo de situación. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. (Millan, 2004)

En el análisis interno de una empresa o situación, comprende el análisis de variables que están bajo su control. Las variables son las fortalezas y las debilidades. Las Fortalezas son los elementos positivos que tienen buen desempeño y traen beneficios. (Ramírez Rojas, 2008) Mientras que las debilidades son los problemas internos. (Peña, 2016)

En el análisis externo, se encuentran aquellas variables de las que no se tienen control. Estas variables son las oportunidades y las amenazas. (Peña, 2016) Las oportunidades son “las circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización en cualquier ámbito, como el político, económico, etc.” (Tenesaca Cujilema, 2018)

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se identifican las debilidades, las fortalezas, las oportunidades y las amenazas en el sector turístico de Popayán.

Cuadro 24. Matriz DOFA del Diagnóstico Turístico de Popayán 2021

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Popayán tiene dos reconocimientos internacionales por la UNESCO: la Semana Santa, y la Ciudad de la Gastronomía en 2005, por el Congreso Nacional de Gastronomía 2. El destino posee un fuerte patrimonio cultural material e inmaterial 3. Los tipos más fuertes de turismo en Popayán son el turismo de gastronomía, turismo cultural y turismo de naturaleza. Además que son intereses de mercados con perfiles sostenibles 4. El tiempo de estadía de los turistas en 2022 fue más alta a comparación de otros años 5. Popayán es una ciudad con capacidad de alojamiento para más de 1.288 personas para el año 2021 6. Hay interés por parte de los prestadores de servicios por fortalecer sus vínculos con la academia y el Estado 7. El voz a voz es el medio de comunicación más utilizado por los turistas de Popayán, en donde obtienen información por medio de recomendación 8. Popayán está presente en eventos importantes de promoción turística a nivel nacional. 9. Popayán ya ha desarrollado dos ADN experiencial: Yanaconas y San Juan de Puelenje, pero aún pueden haber más zonas con potencial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionamiento y apropiación de la marca ciudad 2. Se desconoce el manejo y promoción que se realiza a la marca ciudad de Popayán. El manual de identidad no está en acceso público 3. Los prestadores de servicios no están utilizando medios de pagos electrónicos. En la zona rural puede ser por la dificultad de conexión, y en la zona urbana por desconocimiento o desconfianza en las plataformas digitales. 4. Algunos puntos de información no cuentan con personal que tengan dominio de un segundo idioma 5. El inventario turístico de Popayán está muy desactualizado 6. Hay zonas rurales de Popayán que no han sido exploradas en turismo, y se desconoce sus condiciones turísticas. Esto, puede ser por temas de seguridad y accesibilidad a los territorios. 7. Se demuestra que el turismo en Popayán sigue siendo estacional 8. Poca variedad de rutas aéreas en el Aeropuerto Guillermo Valencia de Popayán
Oportunidades	Amenaza
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un gran apoyo por parte del gobierno a las zonas de economía naranja, por lo que hay oportunidad de hacer más visibles los ADN ya desarrollados en Popayán.²⁴ 2. En la actualidad se utiliza la tecnología para las transacciones y pagos por servicios y productos 3. Nuevas rutas de aerolíneas a otras ciudades de Colombia. Nueva aerolínea se suma al mercado a partir del aeropuerto de la ciudad. 4. Existen relaciones y cercanía con zonas turísticas de municipios cercanos. Existe el potencial de productos turísticos con estas. 5. Existe gran afluencia de mercados europeos interesados en un tipo de turismo sostenible 6. El precio del dólar y el euro tienen tendencia de crecimiento, por lo que el mercado extranjero 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los cierres viales puede ser una razón que hace inaccesible a algunas zonas de Popayán, ya sea por motivos político-sociales, o por fenómenos naturales como los derrumbes. 2. Los imaginarios de los potenciales turistas pueden ser afectados negativamente por los problemas de orden público a partir de desacuerdos con el Estado 3. Poca interés de entidades departamentales del turismo por actualizar estudios entorno al sector.

Fuente: Elaboración propia

²⁴ La economía naranja es un modelo de desarrollo cultural, social y económico, enfocado en la creación y distribución de bienes y servicios culturales y creativos. Su principal objetivo es la generación de empleo digno al sector cultural de un territorio. Retomado de: <https://economianaranja.gov.co/>

Conclusiones del estudio

Se consiguió la participación de 65 actores, prestadores de servicios turísticos de Popayán en espacios de diálogo e intercambio de conocimientos entorno al turismo a partir de sus experiencias. En función de estos, se obtuvieron datos sobre los atractivos que les generan ganancia en su actividad, la demanda turística y sus características según el contexto del municipio. Se logró definir con claridad el perfil del turista de Popayán, y los cinco flujos de demanda sostenibles que buscan la conservación del destino. Adicional a esto, se precisaron los tipos de turismo que más potencial tiene el territorio, entre los que se pueden destacar tres: turismo gastronómico, turismo cultural y turismo de naturaleza.

Conforme a la valoración de las condiciones turísticas en el destino manejando un enfoque hacia la demanda, se logran establecer oportunidades, debilidades y fortalezas, que una vez identificadas facilita la formulación de estrategias para el crecimiento del sector turístico en Popayán.

Finalmente, la recopilación de los resultados obtenidos en este estudio fueron comunicados a todos los actores que conforman el sistema turístico de Popayán, con el fin de que la información sirva como un insumo para la planificación de sus actividades, bajo criterios de sostenibilidad. De igual forma, la información se mantiene en fuentes públicas para que cualquier interesado pueda acceder a esta cuando la requiera.

Sugerencias y recomendaciones

- A los actores del turismo, se recomienda prestar atención a los flujos que llegan a Popayán. El target actual son latinoamericanos (por temas fronterizos y comerciales), además de los europeos, ya sea por su interés en los procesos de paz que Colombia les llame la atención o les de la seguridad de venir. La identificación de estos target ayudan a la toma de decisiones para saber cuáles son los mercados de turistas sostenibles que se deben propiciar o motivar en el destino.
- A actores del Estado, se recomienda actualizar el inventario turístico de Popayán para conocer los recursos y atractivos de zonas que no han sido exploradas entorno al turismo. Esta identificación de atractivos ayuda a la creación de producto turístico como rutas y circuitos turísticos.
- A actores del Estado, incentivar al desarrollo de las redes sociales de la oferta como una manera alternativa de promoción. Aunque se sabe que el principal medio de publicidad del destino es el "voz a voz", es importante no descuidar la promoción digital porque puede ser soporte para los imaginarios de los turistas potenciales.
- De igual manera, se pueden incentivar espacios de capacitación en donde los prestadores de servicios puedan aplicar nuevas modalidades digitales para los pagos, de manera rápida y segura, por plataformas como Nequi o Daviplata.
- A actores del Estado, es importante que como estrategia de promoción del destino, se cree, mejore y comunique el manual de identidad de la marca ciudad, para que los interesados puedan usar la marca correctamente y de manera uniforme, y se fomente el sentido de pertenencia a través de esta.

- Es importante que los encargados de los Puntos de Información Turísticos manejen un segundo idioma, para facilitar su comunicación con los turistas los cuales en su mayoría son extranjeros.
- A los actores departamentales, es necesario más interés en la realización constante de estudios entorno al turismo en el Departamento del Cauca, ya que en el turismo pueden existir diferentes dinámicas entre los municipios, las cuales pueden ser estudiadas y tener una planificación territorial más acertada a la realidad.
- A la administración municipal, se hace necesario la creación de estrategias fuertes de promoción para Popayán como destino turístico, en donde se pueda exponer el potencial turístico de Popayán y los productos turísticos ya establecidos. El tema de la promoción también es una constante y gran preocupación de los prestadores de servicios turísticos, que a partir de los espacios de participación se dio a conocer.
- A la administración municipal, adelantar espacios de capacitación e informativos para que los PST de Popayán comiencen trámites de RNT, en especial en el sector de gastronomía, ya que hasta el momento el 92% no tienen el registro.
- A la administración municipal, se hace necesario el planteamiento de una estrategia para que el 36% de PST de Popayán que aún no aplican NTS de sostenibilidad, den comienzo con el proceso para su aplicación.
- A la administración del PIT de la Oficina de Turismo de Popayán, es fundamental generar y mantener material impreso en el Punto de Información. El material actual es insuficiente y desactualizado, incumpliendo con el fin principal del PIT.

Bibliografía

- Aeronáutica Civil. (s.f.). *Aeronáutica Civil. Unidad Administrativa Especial*. Obtenido de Aeronáutica Civil. Unidad Administrativa Especial: <https://www.aerocivil.gov.co/aeropuertos/Pages/guillermo-leon-valencia.aspx>
- Aeronáutica Civil Unidad Administrativa Especial. (20 de abril de 2022). *Aeronáutica Civil Unidad Administrativa Especial*. Obtenido de Aeronáutica Civil Unidad Administrativa Especial: <https://www.aviacionline.com/wp-content/uploads/2022/04/Fast-Colombia-adicion-nuevas-rutas.pdf>
- Aviacionline Colombia. (2022). *Aviaciónline Colombia*. Obtenido de Colombia: VIVA solicitó 27 nuevas rutas a Aerocivil: <https://www.aviacionline.com/2022/04/colombia-viva-solicito-27-nuevas-rutas-a-aerocivil/>
- C. Boullon, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Cámara de Comercio del Cauca. (2022). *Balance Estadístico Semana Santa 2022*. Popayán: Cámara de Comercio del Cauca.
- Carvajal Zambrano, G. V., & Lemoine Quintero, F. A. (2018). Análisis de los atractivos y recursos turísticos del cantón San Vicente. *El Periplo Sustentable, Universidad Autónoma del Estado de México*.
- Carvajal Zambrano, G. V., & Lemoine Quintero, F. Á. (2018). Análisis de los atractivos y recursos turísticos del cantón San Vicente. *El Periplo Sustentable*.
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press.
- DIAN. (s.f.). Profesionales de cambio, establecimientos autorizados. *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*, 44.
- Díaz Sarmiento, C., López Lambraño, M., & Roncallo Lafont, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Revista Clío América*, 188-204.
- EC-FAO. (2006). *"Stakeholders Analysis" Annex I to the lesson "Understanding the Users' Information Needs"*. European Union: Food and Agriculture Organization. Obtenido de https://sarpn.org/documents/d0002793/Reporting_FS_info_FAO2006_Lesson1_annex1.pdf
- Financiera de desarrollo, FINDETER. (2018). *Plan de Acción: Popayán, ciudad sostenible y competitiva*. Popayán: Una Tinta Medios. Obtenido de <https://repositorio.findeter.gov.co/handle/123456789/199>
- Findeter. (2019). *Informe Anual Sectorial*. Colombia: Grupo investigaciones económicas. Obtenido de <https://repositorio.findeter.gov.co/handle/123456789/9609?locale-attribute=es>

- Flores Amador, C. (Junio de 2012). Elementos Fundamentales de la Actividad Turística. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- García Aranda, S. (2013). *Flujos turísticos en destinos de ciudad. El caso de Málaga Capital*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Jiménez, W. C. (1982). *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. México: México Fondo de Cultura Económica.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Mamani Villasante, W. (26 de Marzo de 2016). *Asesores de turismo para empresas e instituciones públicas*. Obtenido de Definición Ruta Turística: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/03/26/definicion-ruta-turistica/>
- Martínez Gómez, A. (2004). Planificación estratégica y la imagen de la ciudad. *I Congreso Citymarketing Elche '04*, (pág. 9). Alicante.
- Millan, A. (2004). *Análisis DOFA y análisis PEST*. Academia. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45320229/AnalisisFODAyPEST-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654996121&Signature=JMiUBJlumWrIOjIVxrfN1irinxfqeMR5~DuVicGPhTxpVnWM2uIntHpJJPj2-7gP7Y9pRiqKihTke4eXKCgc3SPw1RAHXzd6IVIRaBDNcjqQLZ-ZW9Z~kwMp-a3ovWGLOvrz2UBrc0>
- MINCIT. (2010). Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos. *Viceministerio de Turismo*, 28.
- MINCIT. (9 de Agosto de 2014). *SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD*. Obtenido de NTS-TS 006-1: <https://www.cotelcotolima.com/wp-content/normatividad/sostenibilidad/NTS%20-%20TS%20006-1.pdf>
- MINCIT. (s.f). *Definiciones y actividades de Prestadores de Servicios Turísticos*. Obtenido de https://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item_109/Prestadores_de_Servicios_Turisticos_-_Definiciones.pdf
- Navarro, D. (2015). Recursos Turísticos y Atractivos turísticos: Conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo, Universidad de Murcia*, pp. 335-357.
- OMT. (s./f.). Los recursos de los destinos turísticos. *Organización Mundial del Turismo*.
- Organización Mundial de Turismo. (2011). *Políticas y Prácticas para el turismo mundial*. Madrid, España: OMT.
- Ortiz, M., Matamoro, V., & Psathakis, J. (2016). Guía para confeccionar un mapeo de actores. Bases conceptuales y metodológicas. *Fundación Cambio Democrático*, 15.

- Quesada Castro, R. (2010). *Elementos de turismo. Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Ramirez Hernández, O. I., Vargas Martínez, E. E., & Cruz Jiménez, G. (2018). Un acercamiento al capital social y al turismo desde el enfoque de los actores. *Antropología Experimental, Universidad de Jaén*, 20. doi:10.17561/rae.v0i18.3806
- Ramírez Rojas, J. L. (2008). *Análsis FODA una herramienta de planeación estratégica*. Obtenido de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009->
- Región Empresa Periodística. (2004). *Región Empresa Periodística*. Obtenido de Glosario Técnico de Terminología Turística: <https://www.region.com.ar/productos/>
- Ricaurte Quijano, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores*. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2005). *Administración*. Pearson.
- Socaelli P., M. A. (2015). *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.
- Swisscontact. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Obtenido de <https://www.swisscontact.org/>
- Tapella, E. (2007). El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario. *Universidad Nacional de Córdoba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI)*.
- Tenesaca Cujilema, T. L. (2018). Estudio de la superestructura turística para el funcionamiento y operación del turismo sostenible en I parroquia Cacha, Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo. *Escuela superior Politécnica de Chimborazo*, 137.
- Varisco, C. (s.f.). Sistema turístico, subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios. En C. Varisco. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Centro de Investigaciones.
- Wikipedia. (s.f). *Artesano*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Artesano>
- World Tourism Organization. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. Madrid, España: WTO.